

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS HARAPAN
UMAT PATI KCP GABUS**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Diploma Tiga

Disusun Oleh:

KHAIRATUL NISA
1505015002

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2018**

Imam Yahya, Dr., H., M.Ag

Griya Pandana Merdeka Blok H.2 Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Khairatul Nisa

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : Khairatul Nisa

NIM : 1505015002

Jurusan: Diploma III Perbankan Syariah

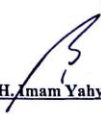
Judul : "Pengaruh *Customer Service* Dalam Menghimpun Dana Pihak Ketiga Di
Kspps Harapan Umat Pati Kcp Gabus"

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera di
Munaqosyahkan. Atas perhatiannya, saya menyampaikan terima kasih.

Walaikumsalam Wr. Wb

Semarang, 07 Mei 2018

Pembimbing,



Dr. H. Imam Yahya, M.Ag

NIP: 19700410 199503 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi.walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Khairatul Nisa

NIM : 1505015002

Judul : **“Implementasi Pelayanan *Customer Service* terhadap anggota di KSPPS Harapan Umat Pati Kep Gabus”**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal:

18 Juli 2018

Dapat diterima, sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Tahun Akademik 2018.

Semarang, 23 Juli 2018

Ketua/Penguji I,

Heny Yuningrum, S.E., M.Si
NIP: 198106092007102005

Sekretaris/Penguji II

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP: 197004101995031001

Penguji Utama I,

Dra. Hj. Nuz Huda, M.Ag
NIP: 196908301994032003

Penguji Utama II,

Prof. Dr. H. Mujiono, M.A
NIP: 195902151985031005

Pembimbing

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP: 197004101995031001

MOTTO

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

“Senyuman di hadapan saudaramu (sesama muslim) adalah sedekah bagimu”

(Prof. Dr. H. Mujiyono Abdillah, M.A)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan dengan penuh kerendahan hati, penulis
persembahkan karya tulis Tugas Akhir ini kepada kedua orang tua
penulis,
ayahanda Mhd Zaini dan ibunda Septi Erni
yang selalu ada dan tiada hentinya
memberi dukungan.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan.

Semarang, 21 Mei 2018

Narator,



Khairatul Nisa

NIM. 1505015002

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ح	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong, dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
----- َ ----- -	Fathah	a	A
----- ِ ----- -	Kasrah	i	I
----- ُ ----- -	Dhammah	u	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang dilambangkan berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
--- َ ---	fathah dan ya	ai	a dan i
--- ُ ---	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

Rajala رَجَلْ

Yakhruju

يَخْرُجُ

Fa'ala فَعَلَ

Qaumun

قَوْمٌ

ABSTRAK

Implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus sangat berpengaruh ini dilihat dari sikap dan perilaku *customer service* dalam pelayanan anggota, jika *customer service* memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi maka anggota akan merasa puas dan setia pada produk KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus. Di dalam memberikan jasa pelayanan kepada anggota KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus memperhatikan standar operasional prosedur dalam pelayanan terhadap anggota, melalui aturan pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan oleh pusat KSPPS Harapan Umat Pati.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang datanya diperoleh dari lapangan yaitu di KSPPS Harapan Umat Pati Cabang Gabus. Data – data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dengan koodinator cabang, *marketing* dan *customer service*, dokumentasi dan penelusuran data *online*.

Baerdasarkan hasil penelitian maka memperoleh fakta bahwa KSPPS HarapanUmat Pati Kcp Gabus implentasi pelayanan *customer service* terhadap anggota telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan saat melayani anggota serta sikap dan perilaku yang diterapkan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada anggota sudah baik sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan terhadap anggota dengan aman, lancar, tertib, dan teratur.

Kata Kunci: *Customer sevice*, Pelayanan, SOP, penghimpunann dana pihak ketiga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS HARAPAN UMAT PATI KCPS GABUS” dengan baik.

Sholawat serta salam tak pernah lupa kita panjatkan kepada junjungan Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah memberikat syafat’atnya kepada kita semua, Amin. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis sadar bahwa penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukunga dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M,Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang serta selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., M.M, selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

4. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Pengawai KSPPS Harapan Umat Pati Cabang Gabus yang telah membimbing serta pengalaman kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL)/ Magang sehingga penulis tahu bagaimana melayani anggota dengan baik.
6. Kedua orang tua saya yang tercinta, ayahanda Muhammad Zaini dan Ibunda Septi Erni, serta adik-adik saya yang selaku memberikan do'a, dukungan dan motivasi. Terimakasih untuk segala pengorbanan yang tidak ternilai, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian. Amin ya Allah.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa Tugas akhir ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan para pembaca umumnya.

Semarang, 07 Mei 2018

Khairatul nisa
1505015002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PEMBIMBINGAN HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSITERASI	vii
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian Sistematika Penulisan	9
 BAB II: LANDASAN TEORI	
A. <i>Customer Service</i>	16
1. <i>Pengertian Customer Service</i>	16
2. <i>Peran Customer Service</i>	18
3. <i>Fungsi Customer Service</i>	18

B. Pelayanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Jenis – jenis Pelayanan	21
3. Dasar – Dasar Pelayanan	22
4. Prinsip – prinsip Pelayanan.....	25
5. Ciri – Ciri Pelayanan	26
6. Sikap Melayani Nasabah/Pelanggan	29
C. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	32
1. Pengertian SOP	32
2. Fungsi dan Tujuan SOP	33
D. Penghimpunan Dana Pihak Ketiga	34
1. Pengertian Penghimpunan Dana Pihak Ketiga	34
2. Akad yang digunakan Pada Produk Dana Pihak Ketiga	36
a. Akad Wadiah	36
b. Akad Mudharabah	42
3. Jenis – jenis Produk Dana Pihak Ketiga	47
a. Simpanan Giro	47
b. Simpanan Tabungan	50
c. Simpanan Deposito	53

BAB III: GAMBARAN UMUM

A. Sejarah KSPPS Harapan Umat Pati	55
B. Visi, Misi, dan Nilai – nilai KSPPS Harapan	

Umat Pati	57
C. Struktur Organisasi KSPPS Harapan	
Umat Pati	59
D. Struktur Organisasi dan uraian KSPPS	
Harapan Umat Pati Kcps Gabus	61
E. Produk – Produk KSPPS Harapan	
Umat Pati	64

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Implementasi pelayanan <i>Customer Service</i> terhadap anggota di KSPPS Harapan	
Umat Pati KCP Gabus	73

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	89
C. Penutup	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia, di latar belakanginya munculnya lembaga keuangan syariah yang berupa Bank dan non Bank. Lembaga keuangan syariah berupa Bank terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), sedangkan lembaga keuangan syariah non Bank antara lain berupa Asuransi Syariah (AS), *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS). Fungsi dasar dari lembaga keuangan syariah yaitu sebagai lembaga perantara atau intermediasi yang menghubungkan antara pihak – pihak yang kelebihan dana dengan pihak – pihak yang kekurangan dana.¹

Salah satu lembaga keuangan syariah non Bank, ditandai munculnya BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*). *Baitul Mal Wat Tamwil* atau disebut juga dengan “Koperasi Syariah”, merupakan lembaga keuangan syariah yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggotanya dan biasanya beroperasi dalam skala mikro. Yang berperan ganda sebagai fungsi sosial dan fungsi komersial.²

¹ Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada tahun 2010 Dari Segi Efisiensi Dengan Data Envelopment Analysis (DEA)*, (Semarang: IAIN Walisongo, 2012), .h.2-3.

² www.hastanto.web.id/bmt/ diakses pada hari jum'at 30 Maret 2018 jam 23:48 WIB

Pada tahun 1992, ditetapkannya UU No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas azas kekeluargaan.

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang 1945.³

Sejalan dengan ide pengembangan eksistensi koperasi, dalam kondisi krisis ekonomi, globalisasi/liberalisme ekonomi dunia sekarang ini, upaya untuk mendorong dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembangunan koperasi adalah sangat penting. Keikutsertaan warga masyarakat sebagai pelaku ekonomi tersebut diperlukan dalam upaya mencapai sasaran makro pembangunan ekonomi yaitu penyembuhan ekonomi Nasional.

Hal tersebut didasarkan atas pemikiran bahwa pembangunan koperasi tidak dapat lagi hanya disandarkan pada pendanaan dari pemerintah, terlebih lagi dengan kondisi keuangan pemerintah sekarang ini semakin menyempit karena lebih banyak bersandar pada pinjaman dari luar negeri (terutama IMF).

³ Arifin Sitio, et.,al., *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2011), h.18 – 19

Dalam Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Koperasi Simpan Pinjam Syariah atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah). Selain keberadaan KJKS yang secara penuh beroperasi secara syariah, koperasi konvensional juga dapat membuka Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS).

Unit Usaha Jasa Keuangan Syariah sebagaimana tersebut dalam pasal 1 ayat 3 Kepmen Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 adalah unit koperasi yang bergerak di bidang usaha pembiayaan, investasi dan simpanan dengan pola bagi hasil (syariah) sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang bersangkutan. Dengan demikian, sebuah koperasi yang mempunyai UJKS di samping melayani anggota dengan ketentuan UU No.25 Tahun 1992, juga melaksanakan kegiatan yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004.⁴

KSPPS Harapan Umat Pati salah satu lembaga keuangan non-Bank yang menerapkan pola syariah, seluruh aktivitas KSPPS Harapan Umat Pati selalu mengacu pada upaya pemberdayaan

⁴ Andri Soemitra, *Edisi Kedua Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.469 – 470

ekonomi rakyat yaitu dengan turut serta dalam upaya mengangkat kemajuan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Dengan meningkatkan kemaslahatan umat, KSPPS Harapan Umat Pati berusaha lebih keras mengubah para anggota yang mudah terpuaskan menjadi anggota yang sangat gembira dan bahagia, dengan cara memberikan pelayanan kepada anggota.

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus, pelayanan *Customer Service* sangatlah berpengaruh besar dalam lembaga keuangan. Salah satunya dalam memberikan pelayanan dan membangun hubungan dengan anggota maupun masyarakat. Pelayanan yang baik itu dapat memberikan kepuasan kepada anggotanya, memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dana prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan oleh anggota, bertanggung jawab kepada setiap anggota dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada anggota.

Customer Service dalam melayani para anggota selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon anggota agar menjadi anggota dan juga harus dapat menjaga anggota lama agar tetap menjadi anggota KSPPS. Tidak hanya itu *Customer service* juga dapat menghimpun dana anggota dalam bentuk tabungan dan

deposito, misalnya dalam pembukaan rekening dimana dia akan menjaga identitas anggota dalam menghimpun dana.

Dalam proses penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh pihak perbankan syariah, prinsipnya hampir sama yang dilakukan oleh Bank maupun non Bank lainnya, yaitu sistem perbankan syariah dikenal dengan produk penghimpun dana (*funding*) dengan sistem perbankan syariah terdiri dari Tabungan *Wadiah* dan tabungan *mudharabah*, Deposito *mudharabah*, dan Giro *wadiah*.⁵ Dalam pihak KSPPS Harapan Umat Pati kcp Gabus menggunakan produk penghimpunan dana dalam bentuk Tabungan *Wadiah* dan Tabungan *Mudharabah* dan Deposito *Mudharabah*.

Dimana tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet atau alat lainnya. Sedangkan Deposito adalah untuk kepentingan investasi dengan imbalan yang diberikan kepada anggota deposan adalah bagi hasil sebesar nisbah yang disepakati. Jenis produk simpanan yang disediakan KSPPS Harapan Umat seperti: SIRELA (Simpanan Suka Rela), SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka), SIMAPAN (Simpanan Masa Depan), SIMPEL (Simpanan Pelajar), Arisan Wisata, SIQURBAN (Simpanan Qurban), dan Arisan Berkah.

⁵ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar – dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), h.79

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang memusatkan perhatian kepada *customer service* dengan judul; **“IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS HARAPAN UMAT PATI KCPS GABUS”**

B. Rumusan Masalah

Merujuk latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS Harpan Umat pati Kcp Gabus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas , maka tujuan yang hendak dicapai oleh penelitian yaitu:

Untuk mengetahui implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS Harapan Umat Pati kcp Gabus.

D. Manfaat Penelitian

Dengan memperhatikan hasil penelitian secara menyeluruh diharapkan penulis maupun pembaca akan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis

Mengetahui lebih dalam tentang bagaimana implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota dalam lingkup KSPSS, sehingga bisa di analisis agar mampu memberikan keputusan yang baik dalam menyelesaikan implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota secara baik dan benar dan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan D3 Perbankan Syariah.

2. Manfaat bagi Fakultas

Sebagai sumber informasi dari pihak – pihak lain untuk melakukan tugas.

3. Manfaat bagi BMT/KSPPS

Bisa dijadikan sebagai salah satu masukan bagi BMT/KSPPS dalam mengambil keputusan atau kebijakan dalam *customer service* dalam menghimpun dana pihak ketiga.

4. Manfaat bagi Penelitian Lain

Menambah dan memperluas wawasan pengetahuan terutama yang berkaitan dengan implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS/BMT.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dimaksud untuk mendukung materi dalam penelitian ini dan membuktikan keasliannya, penulis melakukan perbandingan penelitian – penelitian yang terdahulu. Untuk itu

penulis telah menelaah beberapa buku terbitan hasil penelitian yaitu tugas akhir, skripsi, dan sejenis dengan penelitian ini. Beberapa buku yang peneliti temukan diantaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Alfia Martha, Mahasiswa D3 Keuangan Dan Perbankan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, dengan judul “*Strategi Divisi Funding untuk Mendapatkan Dana Pihak Ketiga pada Pt. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Kantor cabang Surakarta*”. Dari hasil penelitian yang dilakukannya adalah dengan melakukan strategi promosi yang digunakan tersebut mencakup periklanan, penjualan peseorangan, publisitas, dan penjualan.⁶
2. Penelitian yang dilakukan Dina Amelia Ratnas, Mahasiswa D3 Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Puworkerto,”*Strategi Kualitas Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadiah) di BPRS Suriyah kantor Cabang Slawi – Tegal*”. Hasil penelitian yang dilakukannya adalah membentuk kepercayaan nasabah dan sesuai dengan mutu pelayanan yang diterapkan sehingga pelayana tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah.⁷

⁶ Winda Alfia Martha, *Strategi Divisi Funding untuk mendapatkan Dana Pihak Ketiga pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk, Kantor cabang Surakarta*, TA, 2012

⁷ Dina Amelia Ratnas, *Strategi Kualitas Pelayanan dalam Usha menghimpun Dana (Tabungan iB Wadiah) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi – Tegal*, TA, 2016

3. Penelitian yang dilakukan Annisa Khairani Lubis, Mahasiswa S1 Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, “*Pengaruh Pihak Ketiga, Pembiayaan Dan Modal Terhadap Laba Pada PT.BNI Syariah*”⁸
4. Penelitian yang dilakukan Risdianti Harun, Mahasiswa S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, “*Pengaruh Pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*”, Hasil Penelitian yang dilakukannya adalah ini dilihat pelayanan yang diberikan customer service terhadap anggota dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.⁹

F. Metode Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir peneliti menggunakan beberapa metode penelitian agar memperoleh data – data yang akurat antara lain:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu data yang

⁸Annisa Khairani Lubis, *Pengaruh Pihak Ketiga, Pembiayaan dan Modal Terhadap Laba pada PT BNI Syariah*, Skripsi 2017

⁹Risdianti Harun, *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, Skripsi 2016

berasal dari sumber wawancara atau konsioner. Pengumpulan data ini lebih menekan pada wawancara dan observasi. Data yang didapat berbentuk cerita, kata – kata yang detail sesuai dengan bahasa dan pandangan responden.¹⁰

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus yang beralamat Jln. Gabus – Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727.

3. Sumber Data

Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karena itu, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

a) Data Primer.

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi/penelitian secara langsung dan data tersebut belum pernah diolah sama orang lain. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

¹⁰ Wahyu Purhantara, *Metode penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 8-11

b) Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan oleh orang lain, sudah jadi dan biasanya data tersebut sudah dipublikasikan.¹¹ Data sekunder ini sangat mendukung data primer yang diperoleh dari luar objek penelitian seperti buku perpustakaan, referensi dan jurnal.

4. Metode Pengumpulan Data

Dengan tujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS Harapan Umat Pati kcps Gabus. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang penulis terapkan antara lain:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan kepada orang lain yang diwawancarai (*interviewee*).¹²

Metode ini berguna bagi penulis untuk menggali informasi secara langsung kepada *informan* (pemberi informasi) baik kepada koordinator cabang (Deva Yana

¹¹ Wahyu Purhantara, *Metode penelitian*...., h.8

¹² Wahyu Purhantara, *Metode penelitian*, ...h.80

Nugraha), *marketing* (sigit Widarso) maupun *teller* atau *customer service* (Emy Setiyaningsih) di KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dengan meliputi seluruh peristiwa. Instrumen yang digunakan adalah dapat berupa lembaran pengamatan, panduan pengamatan, maupun alat perekam. Metode Observasi dapat menghasilkan data yang lebih rinci mengenai perilaku (subyek), benda, atau kejadian (obyek) daripada metode wawancara.¹³ Dengan ini penulis akan mengamati secara langsung proses pelayanan *customer service* terhadap anggota.

c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi ini untuk mengetahui dokumen – dokumen penting yang berkaitan dengan objek penelitian, baik itu teks tertulis, gambar, maupun foto. Data tertulis mengenai sejarah kehidupan, biografi, karya tulis, dan cerita.

5. Analisis Data

Analisis data adalah bagian integral dari proses pengujian data setelah data tersebut berhasil dipilih dan dikumpulkan. Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif status sekelompok

¹³ Wahyu Purhantara, *Metode penelitian...*, h.93-94

manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.¹⁴

Dengan menggunakan metode ini penulis bermaksud memberikan gambaran tentang situasi tertentu tentang objek yang diteliti melalui data – data, wawancara, dan observasi yang penulis lakukan, dan mengembangkan bagaimana implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini penyusun menggunakan sistematika pembahasan yang dituangkan dalam tiga bagian dan dibagi menjadi 4 (empat) bab serta disusun secara sistematis. Hal ini untuk mempermudah pemahaman, sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian.

1. Bagian Muka

Pada bagian ini terdiri dari halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman berita acara ujian munaqosah,

¹⁴ [.husainikriwil.blogspot.co.id](http://husainikriwil.blogspot.co.id) diakses hari sabtu/ 01 april 2018 jam 01:50WIB

halaman pengesahan, halaman motto, halaman pengantar dan daftar isi.

2. Bagian isi

Bagian isi ini terdiri empat bab, antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori – teori yang menjadi dasar dalam pembahasan umum tentang topic atau pokok bahasan yaitu: *customer service*, pelayanan dan SOP (Standar Operasional Pelayanan)

BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS HARAPAN UMAT PATI

Dalam bab ini membahas tentang di KSPPS Harapan Umat Pati yaitu sejarah berdirinya KSPPS Harapan Umat Pati, data perusahaan, visi, misi, dan nilai – nilai dasar KSPPS Harapan Umat Pati, Produk – produk KSPPS Harapan Umat Pati, dan Pelayanan

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil peneltian serta saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan dan penutup tentang topic yang diangkat penulis.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Customer Service/Pelayanan Nasabah/Anggota*

1. *Pengertian Customer service*

Bank sebagai lembaga keuangan yang memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (Simpanan), Peminjaman uang (pembiayaan), serta jasa – jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil Bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkat kepercayaan nasabah, lembaga keuangan perlu menjaga citra positif di antara masyarakat. citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang berjalan dan akan dibangun tidak efektif.

Dalam meningkatkan citranya, lembaga keuangan perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabahnya. karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah tersebut disebut

customer service (CS) atau ada juga yang menyebutnya *services Assistance (SA)*.¹⁵

Secara umum pengertian *customer service* adalah seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.¹⁶

Untuk menjadi seorang *customer service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan bagian lainnya. Sebelum bekerja, *Customer Service* juga perlu diberikan pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya, karena tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh dengan kemampuan, kecekatan, dan kesabaran.¹⁷

Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.¹⁸

¹⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada, 2006), h.179 - 180

¹⁶ Kasmir, *Customer Service excellent*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 250

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*,...h.180

¹⁸ Kasmir, *Customer service*,... h. 250

2. Peran Customer Service

Customer service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia lembaga keuangan. Secara umum, peranan *customer service* adalah:

- a) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya menyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang produk kita.¹⁹

3. Fungsi Customer Service

Fungsi dan tugas harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilakukan dengan sebaik – sebaiknya dengan bertanggung jawab sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- a) *Resepsionis*

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan

¹⁹ Kasmir, *Etika customer*, ...h.181

memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin ketika menerima tamu, *Customer service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

b) *Deskman*

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi bebrbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya.

c) *Salesman*

Sebagai selesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk Bank kepada setiap calon nasabah yang datang.

d) *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari Bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan

dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

e) *Komunikator*

Sebagai *komunikator*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah Bank kepada nasabahnya.²⁰

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani usaha orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan berwujud, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:²¹

²⁰ Kasmir, *Customer Service*,....h. 252 - 253

²¹ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 211

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Jadi seorang *customer service* harus memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya.

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, Seseorang petugas yang harus memiliki dasar – dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang berikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar – dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya.

2. Jenis – Jenis Pelayanan

- a) Pelayanan Ke Dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan, atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi, atau lainnya.

b) Pelayanan Ke Luar

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau calon pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.²²

Kedua jenis pelayanan ini harus saling mendukung antara satu dengan lainnya. karena jika pelayanan di dalam antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan tidak berjalan lancar atau terhambat, maka akan mempengaruhi pelayanan ke luar.

Oleh karena itu pelayanan di dalam akan memperlancar pelayanan ke luar. Sebaliknya jika pelayanan di dalam bagus akan tetapi pelayanan ke luar tidak baik juga hasilnya tidak baik. Jadi baik pelayanan ke dalam maupun ke luar harus saling mempengaruhi satu sama lainnya. Artinya kedua pelayanan tersebut harus dijalankan secara bersama – sama dengan sabaik – sebaiknya.²³

3. Dasar – dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya dan istiadat. Namun adanya

²² Kasmir, *Customer Service*,..., h.51-52

²³ Kasmir, *Customer Service*..., h.48

pelayanan menjadi kualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar – dasar pelayanan. Berikut ini dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir atau *teller* yaitu:²⁴

a) Berpakaian dan Berpenampilan Rapi dan Bersih

Maksudnya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang digulung, dan menggunakan pakaian seragam sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

b) Percaya Diri, Bersikap Akrab dan Penuh Dengan Senyum.

Dalam melayani nasabah karyawan tidak boleh ragu – ragu akan tetapi memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga harus bersikap akrab dengan pelanggan, seolah – olah sudah kenal lama dan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat – buat.

c) Menyapa Dengan Lembut dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Sudah Kenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu

²⁴ Kasmir, *Etika Customer*,...hal.18-21

sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Jika tidak kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu.

- d) Tenang, Sopan, Hormat Serta Tekun Mendengarkan Setiap Pembicaraan.

Dalam melayani nasabah, di usahkan tidak terburu – buru, sopan santun dalam bersikap. Tujukan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya.

- e) Berbicara Dengan Bahasa Yang Baik dan Benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah sebaiknya menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dan suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami.

- f) Bergairah Dalam Melayani Nasabah dan Tujukkan Kemampuannya.

Tujukan pelayanan yang prima seolah – olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabahan benar – benar menyakinkan.

- g) Jangan Menyela atau Memotong Pembicaraan.

Pada saat nasabah berbicara diusahkan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Hindari kalimat yang

yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

h) Mampu Menyakinkan Nasabah Serta Memberikan Kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argument – argument yang masuk akal.

i) Jika Tidak Sanggup Menangani Permasalahn Yang Ada, Minta Bantuan

Jika ada karyawan yang tidak sanggup menjawab atau menyelesaikan tugasnya, maka mintalah bantuan kepada karyawan lain yang mampu menanganinya.

j) Bila Belum Dapat Melayani, Beritahu Kapan Akan Dilayani

Jika saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahu kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

4. Prinsip – Prinsip Pelayanan

5 prinsip pelayanan yaitu:

a. Senyum

Berikan senyuman paling menawan kepada anggota setiap kali bertatap muka baik lingkungan kantor maupun lingkungan diluar kantor.

b. Salam

Usahakan untuk mengucapkan salam terlebih dahulu saat bertemu dengan anggota dan menjawab salam yang diucapkan setiap anggota yang silahturahmi.

c. Sapa

Bila ada kesempatan sapaalah anggota, misalnya dengan menanyakan kabar

d. Sopan

Bersikap dan bertutur kata sopan saat berinteraksi dengan anggota dalam kondisi dan situasi apapun

e. Santun

Selalu menjaga sikap dan tingkah laku yang mencerminkan adab – adab islami.

5. Ciri – ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah/anggota:

a) Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyaman anggota/nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu karyawan juga harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah/anggota sehingga mereka tertarik.

b) Tersedia Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah/anggota ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu yang paling penting yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga dan fasilitas yang dimiliki seperti ruangan tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah/Anggota Sejak Awal Hingga Akhir

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai sehingga nasabah/anggota akan puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani nasabah/anggota diharapkan karyawan harus melakukan kegiatannya sesuai dengan prosedur dan juga karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal – hal yang di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani anggota.

e) Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara dengan anggota/calon anggota. Karyawan harus cepat memahami keinginan anggota/calon anggota. Selain itu, karyawan harus berkomunikasi secara bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jika anggota mempunyai masalah, anggota tidak segan – segan mengemukakanya kepada petugas.

f) Memberikan Jaminan Kerahasian Setiap Transaksi.

Karyawan harus menjaga ke rahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi anggota. Khususnya untuk nasabah lembaga keuangan bank, kerahasiaan nasabah sangat di junjung tinggi. Menjaga kerahasiaan anggota merupakan ukuran kepercayaan anggota kepada lembaga.

g) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik.

Tugas karyawan yang selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenal kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi anggota atau kemampuan dalam pekerjaan. Risiko ketidakmampuan dalam melayani anggota akan berakibat fatal yaitu kelembatan dan ketidaktetapan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani anggota/calon anggota.

h) Berusaha Memahami Kebutuhan Anggota.

Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan anggota dengan mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan anggota secara baik agar pelayanan kepada anggota tidak salah.

i) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Anggota.

Kepercayaan calon anggota kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon anggota mau menjadi anggota di lembaga yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga anggota lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari, karena kepercayaan adalah ujung tombak perusahaan lembaga keuangan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.²⁵

6. Sikap Melayani Nasabah/Pelanggan

a) Beri Kesempatan Nasabah Berbicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer*,... h.33-39

b) Dengarkan Baik – Baik

Artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalnya karyawan mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

c) Jangan Menyela Pembicaraan

Artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan karyawan memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai berbicara.

d) Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian menggunakan bahasa yang jelas dan dimudah dipahami oleh nasabah.

e) Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Artinya diusahakan karyawan tetap sabar dalam melayani nasabah. Karena nasabah memiliki bermacam – macam sifat, jika ada kata – kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung.

f) Jangan Berdebat dengan Nasabah

Artinya terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan. jika ada hal – hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

g) Jaga Sikap Sopan, Ramah dan Selalu Berlaku Tenang

Ada istilah yang mengatakan “Anda sopan kami segan”. Sikap sopan satun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orng lain, kita juga harus menghormatinya.

h) Jangan Menangani Hal – Hal Yang Bukan Merupakan Pekerjaanya

Artinya karyawan tidak menangani tugas – tugas yang bukan menjadi wewenangnya, serahkan kepada karyawan yang berhak ehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i) Tujukan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu diselesaikan sendiri. Oleh kaerena itu, dala memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tujukan bahwa memang kita ingin membantu.

j) Jangan Memandang Berlebihan

Artinya karyawan dalam menatap pelanggan jangan menunjukkan sikap yang kurang sopan atau terlalu lama. Pelanggan akan risi jika ditatap dengan tatapan yang berlebihan. Usahkan padangan mata karyawan tetap ke arah wajah pelanggan sehingga pelanggan tidak memiliki perasaan buruk terhadap karyawan.²⁶

C. SOP (Standar Oparasional Prosedur)

1. Pengertian SOP

Menurut IR. M. Budiharjo standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah – berubah, kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standar Operating Procedure* atau singkat SOP.

Standar Operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas – fasilitas proses yang dilakukan oleh orang – orang di dalam organisasi adalah anggota – anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

²⁶ Kasmir, *Customer service*,...,h. 104 – 107

2. Fungsi dan Tujuan SOP

a. Fungsi:

- 1) Mempelancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak.
- 4) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama – sama disiplin dalam berkerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

b. Tujuan:

- 1) Agar petuga/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam oraganisasi atau unit kerja.
- 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap – tiap posisi dalam organisasi.
- 3) Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
- 4) Melindungi oraganisasi/unit kerja dan pertugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- 5) Untuk mengetahui kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.²⁷

²⁷ Nining Lutfiah Hab, ”*Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Presedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*”, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014, h. 24 – 25.

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar – standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh – sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang berprofesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

D. Penghimpunan Dana Pihak Ketiga

1. Pengertian penghimpunan pihak ketiga

Bank Syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-Mudharabah*. *Al-Wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam Islam.²⁸

Dalam sistem Bank Konvensional kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dilakukan melalui mekanisme giro (*demand deposit*), tabungan (*saving deposit*) dan deposito (*time deposit*). Sedangkan proses penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh perbankan syariah. Pada prinsipnya hampir sama dengan perbankan konvensional, artinya

²⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), , Edisi I, h. 39

dalam sistem perbankan syariah dikenal produk – produk berupa Giro: Giro *Wadiah* dan Giro *Mudharabah*, tabungan: Tabungan *Wadiah* dan Tabungan *Mudharabah*, deposito: Deposito *Mudharabah* sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat.²⁹

Dalam Pasal 1 Nomor 20 Undang – undang No. 21 Tahun 2008 disebutkan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada Bank Syariah dan/atau Unit Syariah berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dalam bentuk, tabungan, dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.³⁰

Dana pihak ketiga yang dihimpun dari masyarakat merupakan sumber dana operasional yang terpenting dalam lembaga keuangan dan merupakan ukuran keberhasilan suatu lembaga keuangan. Peningkatnya dana pihak ketiga di BMT Harapan Umat Pati khususnya di cabang Gabus karena masyarakatnya percaya dengan BMT harapan Umat pati Kcp Gabus sehingga dananya meningkat dari tahun ketahun.

²⁹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*,...h.79

³⁰ Pasal 1 Nomor 20 UU No.21 Tahun 2008

2. Akad Yang Digunakan Pada Produk Dana Pihak Ketiga.

a. Akad *Wadi'ah*

1) Pengertian *Wadi'ah*

Wadi'ah dalam tradisi fikih Islam, dikenal dengan prinsip titipan atau simpanan. *Wadi'ah* dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang diharuskan dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendakinya.³¹

Wadi'ah pada berfungsi untuk penitipan barang jasa, karena zaman Rasulullah tujuan – tujuan *wadi'ah* hanya demikian, tetapi tetap ada kasus yang membolehkan dana titipan diinvestasikan, dengan ketentuan bahwa dana yang digunakan sebagai *wadi'ah* dalam pengertian teknis adalah harta yang dititipkan kepada seseorang untuk tujuan disimpan, sehingga dana yang di simpan tersebut tidak boleh digunakan pada dasarnya, tetapi kalau pemilik mengizinkan dananya digunakan, maka penyimpanan boleh saja menggunakannya, demikian disebutkan dalam *Al – Majallah*, dan keuntungan yang diperoleh dapat dimanfaatkan oleh penyimpan, namun bila terjadi

³¹ Wiroso, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo, 2005, h.20

kerugian makan penyimpanan bertanggung jawab sepenuhnya untuk mengganti kerugian tersebut.³²

2) Landasan Syariah

Dasar hukum *wadi'ah* adalah firman Allah SWT dalam Surat An – Nissa' ayat 58 sebagai berikut.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”. (Q.S An - Nissa': 58)

3) Rukun Wadi'ah

- a) Barang yang disimpan atau dititipkan (*wadi'ah*)
- b) Pemilik barang atau orang yang bertindak sebagai pihak yang menitipkan (*muwaddi'*)
- c) Pihak yang menyimpan atau memberikan jasa penjaga (*mustawda'*)
- d) ijab qabul (*sighah*)³³

³² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 24

³³ Nurul Huda, et., al., *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: Amzah, 2016, 73

4) Implementasi Wadi'ah

Berikut ini implementasi prinsip *wadi'ah* dalam BMT

- a) Simpanan *wadi'ah* merupakan titipan murni dari anggota atau calon anggota yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja anggota atau calon anggota tersebut menghendaki.
- b) Kelengkapan dokumen harus didukung dengan fotokopi KTP atau SIM yang masih berlaku dan aplikasi permohonan pembukuan atau penutupan rekening.
- c) Bonus diberikan apabila rata – rata saldo diatas minimal, biaya penutupan di tanggung anggota.
- d) Anggota mendapat bonus sesuai kebijakan manajemen sehingga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan³⁴.

5) Macam dan Karakteristik Akad *Wadi'ah*

Akad Wadiah ada dua, yaitu *Wadi'ah yad Amanah* dan *Wadi'ah yad Dhamanah*.

a) *Wadi'ah yad Amanah*

Wadi'ah yad Amanah merupakan titipan murni dimana barang dititipkan tidak boleh digunakan (diambil manfaatnya) oleh penitip, dan

³⁴ Nurul Huda, et.,al.,*Baitul Mal...*,h.75-76

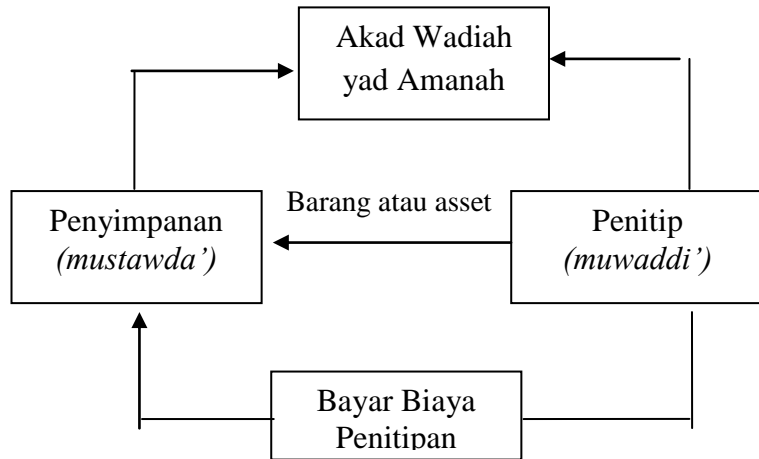
sewaktu titipan dikembalikan harus dalam keadaan utuh baik nilai maupun fisik barangnya, serta jika selama dalam penitipan terjadi kerusakan maka pihak yang menerima titipan tidak dibebani tanggung jawab sedangkan kompensasi atas tanggung jawab pemeliharaan dapat dikenakan biaya tirtipan ³⁵

Barang/asset yang dititipkan adalah sesuatu yang berharga yang dapat berupa uang, barang, dokumen, surat berharga, atau barang berharga lainnya. Pada dasarnya pihak penyimpan (*custodian*) sebagai penerima kepercayaan (*trustee*) adalah *yad al – amanah* ‘tangan amanah’ yang berarti bahwa ia tidak haruskan bertanggung jawab jika waktu dalam penitipan terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang /aset titipan, selama hal ini bukan akibat dari kelelaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang/aset titipan.

Dengan prinsip ini, pihak penyimpan tidak boleh menggunakan atau memanfaatkan barang/aset yang dititipkan, melainkan hanya menjaganya. Selain itu, barang/aset yang dititipkan tidak boleh dicampuradukkan dengan barang/aset lain,

³⁵ Wiroso, *Penghimpunan dana*, ...,h.22

melainkan harus dipisahkan untuk masing – masing barang/aset penitip.³⁶



b) *Wadi'ah yad Dhamanah*

Wadi'ah yad Dhamanah merupakan pengembangan dari *wadi'ah yad al – amanah* yang disesuaikan dengan aktifitas perekonomian. Penerima titipan diberi izin untuk menggunakan dan mengambil manfaat dari titipan tersebut (tidak idle).³⁷

Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau *custodian* adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘penjamin’ keamanan barang/aset yang titipkan. ini

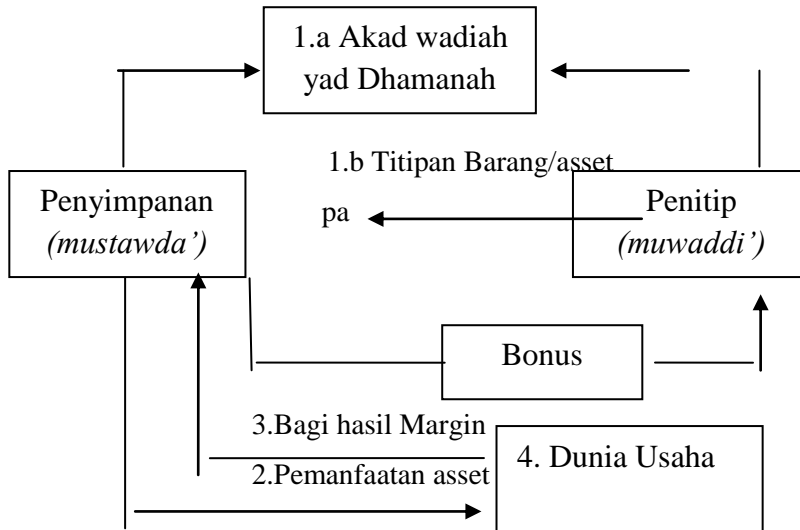
³⁶ Ascarya. *Akad Dan Produk Syariah*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2015, h. 42 – 45

³⁷ Wiroso, *Penghimpunan dana*,...h.22

juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang/aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahawa pihak penyimpan akan mengembalikan barang/aset di titipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki.

Dengan prinsip ini, penyimpan boleh mencampur aset penitip dengan aset penyimpan atau aset penitip yang lain, dan kemudian digunakan untuk tujuan produktif mencari keuntungan. Pihak penyimpan berhak atas keuntungan yang diperoleh dari pemanfaatan aset titipan dan bertanggung jawab penuh risiko kerugian yang mungkin timbul. Selain itu, penyimpan boleh diperbolehkan juga , atas kehendak sendiri, memberikan bonus kepada pemilik aset tanpa akad perjanjian yang mengikat sebelumnya.³⁸

³⁸ Ascarya, *akad dan produk*,..h.43 – 44



b. Akad *Mudharabah*

1. Pengertian *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad usaha dua pihak dimana salah satunya memberikan modal (*shahibul maal*), sedangkan pihak lainnya memberikan keahlian (*mudharib*), dengan (*nisbah*) keuntungan yang disepekat dan apabila terjadi kerugian maka pemilik modal menanggung kerugian tersebut. Akad *mudharabah* dapat diterapkan pada dua produk, yaitu tabungan dan deposito.³⁹

³⁹ Danupranata, Gita, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, h.89

Tujuan akad *mudharabah* adalah supaya akad kerjasama kemitraan antara pemilik harta (modal) yang tidak ada pengalaman dalam perniagaan/perusahaan atau tidak ada peluang untuk berusaha sendiri dalam lapangan perniagaan, perindustrian dan sebagainya dengan orang berpengalaman dibidang tersebut tapi tidak mempunyai modal.⁴⁰

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan atau depositan bertindak sebagai *shibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* atau *ijarah* seperti yang telah dijelaskan terdahulu. Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. Hasil usaha ini akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.⁴¹

2. Landasan Syariah

Dasar hukum akad *mudharabah* adalah sumber dari Al Quran terdapat dalam surah al – muzammil ayat 20

⁴⁰ Wiroso, *Penghimpunan dana*,..., h.34

⁴¹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016, h.108

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۚ وَآخَرُونَ
يَقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۖ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنْهُ ۚ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا
الزَّكَاةَ وَاقْرَءُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا ۚ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنْفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ
عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرًا وَأَعْظَمَ أَجْرًا ۚ وَاسْتَغْفِرُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya: "Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Quran dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang".

3. Rukun dan syarat akad *mudharabah*

Dasar transaksi dengan prinsip *mudharabah* harus dipenuhi rukun *mudharabah* meliputi, yaitu:⁴²

- a) *Shahibul maal* (pemilik dana/nasbaah/anggota)
- b) *Mudharib* (pengelola dana /bank /non bank /pengusaha)
- c) Objek *Mudharabah* (pokok atau modal)
- d) *Amal* (usaha/pekerjaan)
- e) *Ijab Qabul*

⁴² Nurul huda, el.,al., *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: amzah, 2016,h.117

Syarat – syarat khusus yang harus dipenuhi dalam mudharabah terdiri dari syarat modal dan keuntungan. Syarat modal yaitu:⁴³

- a) Modal harus berupa uang
- b) Modal harus jelas dan diketahui jumlahnya
- c) Modal harus tunai bukan utang
- d) Modal harus diserahkan kepada mitra kerja.

4. Macam dan Karakteristik Akad Mudharabah⁴⁴

a) Mudharabah Muthlaqah

Dalam konsep *mudharabah* ini tidak ada batasan bagi pihak BMT Dalam menggunakan dana yang yang berhasil dihimpun. dengan kata lain, pihak anggota sama sekali tidak memberikan persyaratan apa pun kepada pihak BMT mengenai jenis usaha, penggunaan akad, atau peruntukan dana. Jadi, dalam penghimpunana dana dengan konsep *Mudharabah muthlaqah* ini pihak BMT memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dananya ke dalam usaha apa yang sekitarnya menguntungkan. Selajutnya, dengan konsep ini pihak BMT dapat melakukan pengembangan dua jenis penghimpunan dana, yaitu konsep tabungan dan deposito *mudharabah*.

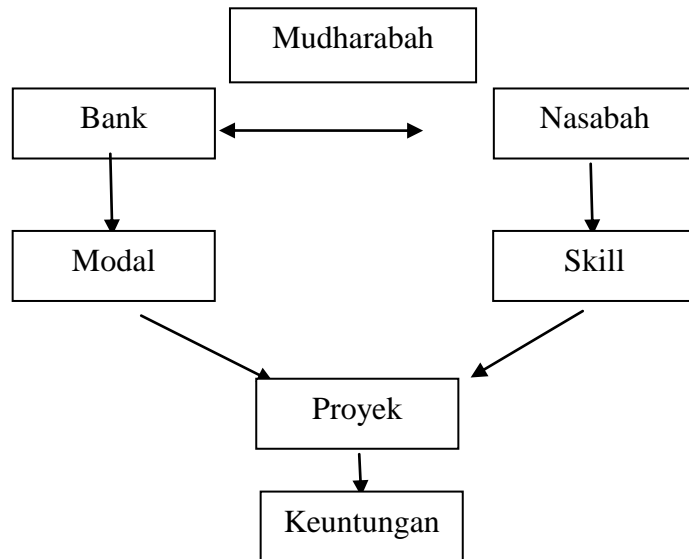
⁴³ Ascarya, *Akad dan Produk...*, h.62

⁴⁴ Nurul Huda,et.,al, *Baitul Mal Wa*, h.77

b) *Mudharabah muqayyadah*

Konsep ini merupakan penghimpunan dana yang berbentuk simpanan khusus dimana pihak pemilik dana dapat menerapkan syarat – syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh pihak BMT. Contohnya, dana yang di simpan di BMT harus dipergunakan untuk bisnis tertentu saja yang sesuai dengan syariah serta harus menggunakan akad tertentu saja.

5. Skema Mudharabah



6. Implementasi Mudharabah⁴⁵

- a) Simpanan *mudharabah* harus dalam mata uang rupiah. Selain itu, simpanan mudharabah mengharuskan adanya setoran pertama, media penyetoran, dan penarikan dana, yang semuanya itu menggunakan slip setoran tunai dan slip penarikan tunai
- b) Kelengkapan dokumen harus didukung dengan fotokopi KTP atau SIM yang masih berlaku dan aplikasi permohonan pembukaan atau penutupan rekening.
- c) Bagi hasil diberikan apabila rata – rata saldo di atas minimal (nisbah ditentukan pada awal pembukaan rekening). Biaya penutupan ditanggung anggota.
- d) Anggota mendapat bagi hasil sesuai kesepakatan nisbah yang ditentukan sehingga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

3. Jenis – jenis Produk Dana pihak ketiga

a. Simpanan Giro

1) Pengertian Simpanan Giro

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank maupun non bank dalam bentuk

⁴⁵ Nuru Huda, et.,al, *Baitul Maal Wa...*h.78-79

giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau yang dapat disamakan dengan itu.

Dalam undang – undang nomor 10 tahun 1998, pasal 1 ayat 6 disebutkan yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahan bukuan.⁴⁶

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.01/DSN/-MUI/IV/2000 Tentang Giro. Giro adalah simpanan berdasarkan akad *wadiah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pemerintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan. Giro yang dibenarkan secara syaiah, yaitu giro yang berdasarkan prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*.⁴⁷

2) Macam dan karakteristik Simpanan Giro

- a) Giro *Wadiah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan

⁴⁶ Wiroso, *penghimpunan dana*,..., h.24

⁴⁷ AndriSoemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, h.70

kemudahan pemakaiannya.⁴⁸ Giro yang menggunakan akad *wadiah* ini, pihak bank selaku penerima titipan dana dapat menggunakan dana titipan tersebut (akad *wadiah ad – dhamanah*), sehingga bank/non bank akan memberikan imbalan kepada nasabah penyimpanan sejumlah bonus yang besarnya sesuai dengan kebijakan bank dan tidak diperjanjikan di awal.⁴⁹ Lalu akad *Wadiah yad amanah* dalam perbankan syariah diterapkan berupa jasa penyimpanan atas barang – barang yang berharga atau yang lebih dikenal dengan *Safe Deposit Box* (SDB).⁵⁰ Dalam hal ini, bank bertanggung jawab atas kondisi barang (uang) yang dititipkan.

- b) Giro *Mudharabah* ini nasabah menanggung risiko berkurangnya dana yang disimpan dan sekaligus peluang untuk mendapatkan keuntungan finansial dengan mendapatkan kompensasi berupa bagi hasil yang besarnya sesuai dengan nisbah sebagaimana telah di perjanjikan di awal.

⁴⁸ Ascarya, *akad dan produk*,..., h. 113

⁴⁹ Abdul Ghafur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, h. 19

⁵⁰ Khotibul Umum, *Perbankan syariah*,...h.88

b. Simpanan Tabungan

1) Pengertian Tabungan

Jenis simpanan yang kedua adalah tabungan (*saving deposit*). Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika hendak mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.⁵¹

Menurut Undang – Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat – syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵²

Secara khusus pengaturan perbankan syariah syariah juga memberikan rumusan pengertian tabungan sebagaimana dalam ketentuan pasal 1 angka 21 Undang – undang Nomor 21 Tahun 2008, yaitu Tabungan adalah simpanan berdasarkan Akad *wadi'ah* atau investasi dana

⁵¹ Khotibul Umum, *Perbankan Syariah*,..h.88

⁵² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h.74

berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat atau ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Menurut fatwa dewan syariah nasional nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan yang menerapkan bahwa produk tabungan yang dibenarkan atau diperbolehkan secara syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*, sehingga kita mengenal tabungan *mudharabah* dan tabungan *wadi'ah*.

Jadi, produk tabungan yang sesuai dengan syariah yang dapat dipraktikkan adalah dengan menggunakan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*. Perbedaan keduanya adalah kalau tabungan *wadi'ah* bersifat titipan dan karenanya bank tidak dipersyaratkan untuk memberikan imbalan kepada nasabahnya, kecuali dalam bentuk pemberian bonus secara sukarela. Sedangkan tabungan *mudharabah* bersifat investasi dan karenanya penarikannya tidak dapat dilakukan setiap saat, tetapi berdasarkan kesepakatan dan bank dipersyaratkan untuk

memberikan bagi hasil sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati sebelumnya.⁵³

2) Macam dan karakteristik Simpanan tabungan

a) Akad tabungan *Wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*savings account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro *wadiah*, tetapi tidak sefleksibel giro *wadi'ah*, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.⁵⁴

b) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* adalah tabungan yang operasionalnya berdasarkan akad *mudharabah*. Berbeda dengan tabungan *wadi'ah* yang bersifat titipan, tabungan *mudharabah* bersifat investasi. Dalam produk tabungan dengan prinsip *mudharabah* ini, bank syariah menerima investasi dari nasabah untuk berjangka waktu tertentu. Dana tersebut kemudian diinvestasikan atau digunakan oleh bank ke sektor usaha yang produktif. Keuntungan dari

⁵³ Rachmadi Usman, *Produk dan akad Perbankan Syariah di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, 2009, h.153-155

⁵⁴ Ascarya, *Akad dan produk*,... h.115

hasil usaha atau investasi ini kemudian dibagikan kepada nasabah dengan prinsip bagi hasil.⁵⁵

c. **Simpanan Deposito Syariah**

1) **Pengertian deposito syariah**

Dalam pasal 1 angka 22 Undang – undang Nomor 21 Tahun 2008, Deposito didefinisikan sebagai investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau UUS.⁵⁶ Jenis simpanan deposito penarikannya hanya dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu, misalnya 2, 3, 6, dan 12 bulan.

2) **Macam – macam deposito syariah**

Dalam perspektif hukum Islam, terdapat dua macam atau jenis *mudharabah* dikaitkan dengan deposito syariah, yaitu⁵⁷

a) *Mudharabah Muthalaqah*

Mudharabah Muthalaqah adalah bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupnya sangat luas dan tidak dibebani oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.

⁵⁵ Rachman Usman, *Produk dan akad Perbankan*,..., h.155

⁵⁶ Khotibul Usman, *Perbankan Syariah*,..., h.95

⁵⁷ Rachman Usman, *Produk dan Akad perbankan*,...h.166

Dalam konteks perbankan syariah, pihak bank memiliki keleluasaan penuh dan kekuasaan yang besar dalam mengelola dana nasabah, tidak terdapat batasan yang spesifik.

b) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah Muqayyadah adalah kebalikan dari *mudharabah muthlaqah*. Pihak *mudharib* dibatasi dengan batasan jenis waktu, maupun daerah usaha. Adanya pembatasan ini sering kali mencerminkan kecenderungan umum *shahibul maal* memasuki bisnis usaha.

Dalam praktiknya, pemilihan jenis *mudharabah* tersebut diatas sangat terkait dengan nominal deposito yang disetor oleh nasabah. Jika nominalnya cukup signifikan, biasanya pihak nasabah memberikan batasan ataupun syarat – syarat yang harus di penuhi pihak bank dalam mengelola dan dimilikinya.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah KSPPS Harapan Umat Pati

KSPPS Harapan Umat (HARUM) Pati didirikan pada 10 Mei 2005 dengan akta pendirian koperasi usaha syariah dan disahkan oleh Menteri Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah dengan No. Badan Hukum: 518/202/BH/XI/2005. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syariah, menjadikan peluang KSPPS Harapan Umat untuk mengelola dan menyalurkan dana ke masyarakat lebih terbuka. Melalui kinerja yang berbasis syariah, diharapkan KSPPS Harapan Umat mampu menjadi salah satu penyokong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasis syariah di daerah Pati pada khususnya.

Sejarah berkembang KSPPS Harapan Umat tidaklah lepas tanpa hambatan. Tahun – tahun pertama sangatlah sulit untuk mengembangkan sayap menembus pasar yang dipenuhi dengan lembaga keuangan konvensional. Tapi dengan semangat untuk mensyariahkan perekonomian rakyat dan atas izin Allah SWT tentunya, KSPPS dapat berkembang sampai seperti sekarang ini. Diawal KSPPS Harapan Umat hanya memiliki karyawan 3 orang. Seiring waktu 11 (sebelas) tahun berkarya KSPPS Harapan Umat telah di kelola oleh 54 karyawan.⁵⁸

⁵⁸Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KSPPS Harapan Umat dari tahun ke tahun semakin meningkat. Ini dapat dilihat semakin meningkatnya jumlah dana masyarakat yang masuk untuk dikelola secara syariah. Dan penyaluran dana ke masyarakat juga telah menyebar ke daerah – daerah di Pati. Untuk lebih menjangkau masyarakat dan memudahkan dalam transaksi maka kami membuka kantor kas pelayanan di beberapa daerah, yaitu:

1. Puri, Kompleks Pasar Puri No 13A Pati (082-325-146-060)
2. Sleko, Jln.Roro Mendut Kompleks Pasar Beras Sleko Pati (082-323-900-432)
3. Juwana, Jln.Ki Hajar Dewantara no 20 Juwana (0295-4746216)
4. Jakenan, Jln.Juana-Pucakwangi depan lapangan Sleko (0295-5520052)
5. Pucakwangi, Kompleks Ruko Balong Pucakwangi (085-326-593-721)
6. Gabus,Komplek Perhutani Gabus Km.1 (082-133-474-101)
7. Todanan, Blora, Jln.Raya Todanan Japah Km.2 (082-327-749-888)
8. Kayen, Jln.Pati kayen Km.17 (082-299-918-882)⁵⁹

KSPPS Harapan Umat juga telah menjadi anggota dari Asosiasi KSPPS Jawa Tengah. Sehingga KSPPS Harapan Umat Pati telah menjadi wadah untuk pengembangan dan penjamin simpanan,

⁵⁹ Brosur SIRELA KSPSS Harapan Umat Pati

seperti LPS pada Bank. Jadi simpanan dari anggota akan terjamin keamanannya.⁶⁰

B. Visi, Misi dan Nilai – Nilai KSPPS HARAPAN UMAT PATI

1. Visi

Menjadi Lembaga Keuangan Syari'ah yang Terbaik dan Terpercaya

2. Misi

- a. Sebagai lembaga Keuangan Syariah yang berkualitas dalam pelayanan.
- b. Sebagai lembaga keuangan syariah yang professional dalam pengelolaan

3. Budaya Kerja P3BDKSI

- a. Profesional
- b. Pelayanan Prima
- c. Perbaikan Terus Menerus
- d. Bertanggung Jawab
- e. Disiplin
- f. Kerja Tim
- g. Syariah
- h. Inovatif

4. Filosofi

Hanya Allah SWT tujuan kami

⁶⁰ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

A mal ihsan standar kerja
Ramah dan santun kepribadian
Untuk anda terbaik pelayanannya
Manfaat abdi dunia akhirat

5. Slogan

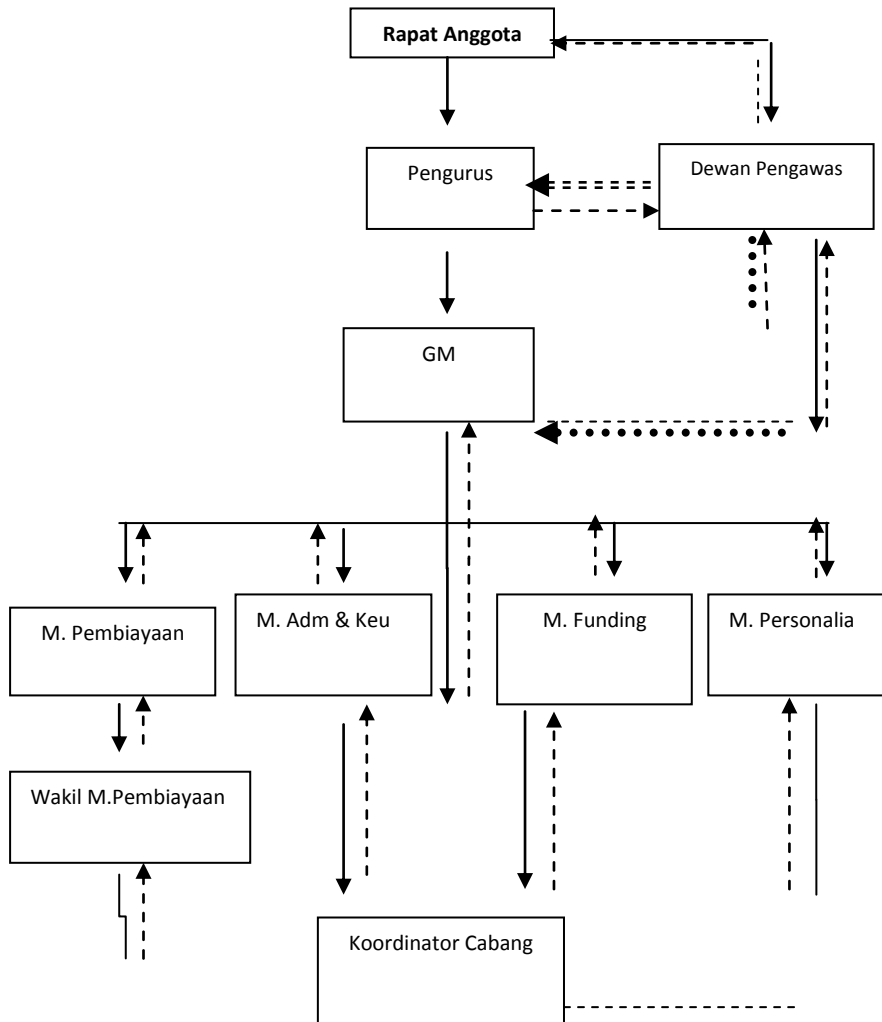
KAMI SYARIAH, ANDA BERKAH

6. Legalitas KSPPS Harapan Umat Pati

Legalitas BMT Harapan Umat Pati telah mendapat pengesahan dari Menteri Koprasi Pengusaha Kecil Menengah dengan No. Badan Hukum 518/202/BH/XI/2005.⁶¹

⁶¹ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

C. Struktur Organisasi KSPPS Harapan Umat Pati



Keterangan :

—————→	Garis perintah
-----→	Garis tanggung jawab/Laporan
= = ==→	Garis Pengawasan

Susunan Dewan Pengurus, Pengurus dan Pengelola

1. Pengurus BMT Harapan Umat Pati

Ketua	: Agus Sugeng R, S.E.,Ak,.M.M
Sekretaris	: Achmad Lutfinur S.P
Bendahara	: Sudarno, S.T

2. Dewan Pegawas

Koodinator Pengawas	: Ahmad Muslih, S.akt
Anggota Pengawas	: Sugianto, S.T
Anggota Pengawas	: Kamijan, A.Md

3. Dewan Pengawas Syariah

Koordinator Pengawas Syariah	: Habib Khalil, L.c.
Anggota Pengawas Syariah	: Dedi Lesmana L.c.
Anggota Pengawas Syariah	: Ali Zuhri

4. Direksi

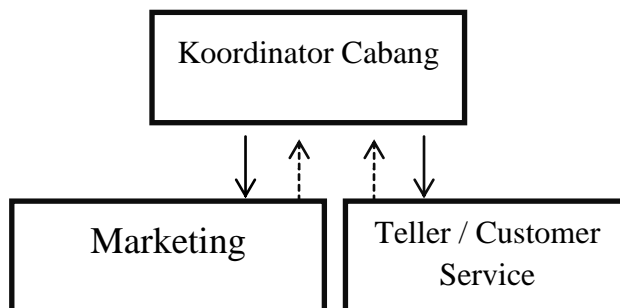
a. General Manager	: Suwarno, SH
b. Manager Personalia	: Dais Nurul Hikmah, S.ESy
c. Manager NPF	: Bambang Kusmanto
d. Wakil Manager NPF	: Budiono
e. Manager Keuangan	: Erna Setyowati, A.Md

- f. Manager Pengawasan : Agus Riyanto
- g. Manager Pemasaran : Genik Mashadi
- h. Manager Pembiayaan : Ali Uliyanto
- i. Manager Rumah Tangga : Eko Susanti, SEI
- j. Kabag Admistrasi Pembiayaan : Ribut Sri Astuti, A.Md
- k. Staff Adm dan Pembiayaan : Fitri Nurmijayanti

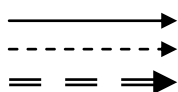
D. Struktur Dan Uraian Tugas di KSPSS Harapan Umat Kcp GABUS

1. Struktur KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus

- Koordinator cabang : Deva Yana Nugraha
- Teller dan Customer Service : Emy Setiyaningsih
- Marketing : Sigit Widarso



Keterangan :



- Garis perintah
- Garis tanggung jawab/Laporan
- Garis Pengawasan

2. Uraian Tugas KSPPS Harapan Umat Kcp Gabus

a. Koordinator Cabang

Fungsi koordinator cabang di KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus ialah melakukan kontrol atas aktivitas lembaga dan memberikan pengarahan untuk meningkatkan kualitas KSPPS.

Tugas Koordinator Cabang ialah:

- 1) Bertanggung jawab atas aktivitas yang dilakukan di KSPPS.
- 2) Membarikan arahan kepada karyawan KSPPS untuk mencapai target kantor cabang pembantu.
- 3) Mengikuti rapat yang diselenggarakan oleh kantor pusat.
- 4) Melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.

b. *Teller dan Customer Service*:

Fungsi *Teller* dan *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik kepada anggota baik penabung ataupun peminjam. Tugas *Teller* dan *Customer Service* ialah:

- 1) Transaksi pembukaan rekening tabungan, deposito
- 2) Membuat akad pembiayaan jika ada anggota / calon anggota yang ingin mengajukan pembiayaan.
- 3) Menerima setoran simpanan, angsuran dan transaksi pengambilan.

c. *Marketing*

Fungsi *marketing* adalah mempromosikan dan menawarkan produk – produk pembiayaan KSPPS Harapan Umat, baik di KSPPS maupun terjun langsung ke lapangan. Bagian *marketing* ini juga membawahi jangkar yaitu petugas lapangan yang melaksanakan sistem jemput bola, dimana petugas mendatangi langsung anggota untuk meminta anggur yang telah jatuh tempo atau anggota sedang sibuk dan tidak bisa datang langsung ke KSPPS. Tugas *Marketing* yaitu:

- 1) Melayani pegajian pembiayaan dan memberikan penjelasan mengenai produk pembiayaan.
- 2) Melakukan pengumpulan informasi mengenai calon mitra melalui kegiatan wawancara dan *on the spot* (kunjungan lapangan)
- 3) Mengupayakan kelengkapan syarat.
- 4) Melakukan analisis pembiayaan secara tertulis dari hasil wawancara dan kunjungan lapangan.
- 5) Melakukan monitoring angsuran mitra
- 6) Melakukan peringatan baik secara lisan maupun secara tertulis atas keterlambatan angsuran mitra
- 7) Menagih angsuran yang terlambat membayar.
- 8) Membuat rencana / jadwal *kolekting* harian, mingguan, dan bulanan.

- 9) Menyiapkan peralatan administrasi yang dibutuhkan untuk menjemput simpanan /angsuran pembiayaan.
- 10) Menghitung seluruh uang yang dijemput.
- 11) Membuat daftar angsuran seluruh anggota yang menyetorkan uangnya.
- 12) Menyerahkan kepada *teller*, dan memastikan seluruh setoran tidak ada yang tertinggal dan tidak terjadi selisih antara catatan dengan uang yang diserahkan⁶²

E. Produk – Produk KSPPS Harapan Umat Pati

Sebagai lembaga keuangan syari'ah KSPPS Harapan Umat memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat. Produk KSPPS Harapan Umat tersebut dibagi menjadi dua yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Diharapkan produk – produk KSPPS Harapan Umat Pati dapat membantu masyarakat dalam manajemen keuangan keluarga dan mengembangkan usaha kecil miliknya.

1. Produk Simpanan:

a. Simpanan Sukarela (SIRELA)

Simpanan sukarela (SIRELA) merupakan simpanan yang menggunakan sistem *mudharabah*, dimana pihak KSPPS dapat menggunakan anggota KSPPS untuk usaha produktif dan Halal. Pada akhir bulan akan mendapat bagi

⁶² Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

hasil dengan sistem *nisbah* yaitu disesuaikan dengan saldo rata-rata perbulan dan pendapatan pada bulan tersebut. Kelebihan dari produk simpanan ini adalah simpanan dapat diambil oleh anggota yang bersangkutan sewaktu-waktu.

Keuntungan:

- 1) Jumlah setoran ringan.
- 2) Dapat setor dan diambil sewaktu – waktu.
- 3) Bagi hasil yang kompetitif.
- 4) Teredia layanan antar jemput.
- 5) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.⁶³

Prosedur syarat dan ketentuan:

- 1) Fc KTP/SIM yang berlaku.
- 2) Mengisi form permohonan keanggotaan.
- 3) Mengisi form aplikasi simpanan.
- 4) Setoran minimal Rp. 10.000.⁶⁴

b. Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA)

Simpana sukarela berjangka (SISUKA) adalah produk simpanan yang menggunakan sistem *mudharabah* dan *wadiah*. SISUKA ini adalah deposito pada bank.⁶⁵

Keuntungan:

- 1) Jumlah simpanan minimal Rp 1.000.000.

⁶³ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

⁶⁴ Brosur Simapanan SIRELA

⁶⁵ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

- 2) Pilihan jangka waktu:
 - 3 bulan
 - 6 bulan
 - 12 bulan
- 3) Dapatkan hadiah langsung yaitu kaos, payung, gelas, jam dinding, dan lain – lain.
- 4) Layanan antar jemput.
- 5) Bagihasil yang kompetitif
- 6) Bisa dijadikan jaminan pembiayaan

Prosedur syarat dan ketentuan:

- 1) Fc KTP/SIM yang berlaku
- 2) Mengisi form permohonan keanggotaan
- 3) Mengisi form aplikasi simpanan⁶⁶

c. Simpanan Pelajar (SIMPEL)⁶⁷

Simpanan pelajar adalah produk simpanan yang ditujukan untuk perencanaan biaya sekolah putra - putri anda. Produk simpanan ini menggunakan akad *Wadiah*. Setiap akhir bulan akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan saldo rata-rata perbulan dan pendapatan pada bulan itu. Produk simpanan ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu, tapi hanya dapat diambil pada waktu tahun ajaran baru. Tapi pada waktu tahun ajaran baru akan mendapat

⁶⁶ Brosur SISUKA KSPPS HARUM

⁶⁷ Brosur SIMPEL BMT HARUM

bingkisan langsung yang menarik (d disesuaikan dengan saldo).

Prosedur dan syarat ketentuan:

- a) Pembukaan rekening minimal Rp 25.000
- b) Setoran tiap bulan minimal Rp 25.000
- c) Pengambilan hanya bisa dilakukan pada saat awal tahun ajaran baru⁶⁸
- d. Simpan Qurban (SIQURBAN)

Simpanan Qurban (SIQURBAN) adalah produk simpanan yang ditujukan untuk mempersiapkan pembelian hewan qurban pada saat hari raya Idul Adha. Produk simpanan ini menggunakan akad *mudharabah*. Besarnya setoran minimal Rp 125.000 per bulan. SIQURBAN hanya bisa diambil pada 1 bulan sebelum hari raya Idul Adha. Setiap bulannya akan mendapatkan bagi hasil yang menarik yang disesuaikan dengan saldo rata – rata.

Prosedur dan Syarat ketentuan:

- a) Foto kopi Kartu Identitas (KTP/SIM)
- b) Mengsis form pendaftaran anggota dan pembukaan rekening baru
- c) Setoran awal minimal Rp 125.000
- d) Setoran berikutnya sesuai dengan program yang dipilih
- e) Bebas administrasi bulanan.

⁶⁸ Brosur SIMPEL BMT HARUM

- f) Nisbah investor :30 BMT :70
- g) Penarikan simpanan minimal H-30 sebelum hari raya
*Idhul Adha*⁶⁹

Tabel simulasi investasi qurban:

No	Harga Hewan	Setoran/Bulan Jangka	Waktu
1	KAMBING		
	1 ekor : Rp 3.000.000.00	Rp 250.000.00	12 Bulan
	1 ekor: Rp 3.000.000.00	Rp 125.000.00	24 Bulan
	1 ekor: Rp 3.000.000.00	Rp 84.000.00	36 Bulan
2	SAPI		
	1 ekor: Rp 20.000.000.00	Rp 1.667..000.00	12 Bulan
	1 ekor: Rp 20.000.000.00	Rp 834.000.00	24 Bulan
	1 ekor: Rp 20.000.000.00	Rp 556.000.00	36 Bulan
	*jangka waktu	*untuk hewan	

⁶⁹ Brosur SIQURBAN BMT HARUM

	dan jumlah setoran menyesuaikan harga hewan yang dibutuhkan	qurban sapi kolektif 7 orang	
--	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--

e. Simpana Masa Depan (SIMAPAN)

Simpanan Masa Depan (SIMAPAN) adalah jenis investasi yang memberikan fasilitas simpanan untuk kebutuhan di masa depan. Produk simpanan ini menggunakan akad *mudharabah*. Dengan setoran rutin minimal Rp 50.000,- per bulan, simpanan ini member bagi hasil dengan indeks per bulan antara kisaran 1% dari saldo rata-rata. Pengambilan bisa dilakukan setelah simpanan mengendap minimal 5 (lima) tahun.⁷⁰

Prosedur dan Syaratnya:

- a) Fotocopy KTP/SIM.
- b) Mengisi form pembukaan rekening
- c) Mengikuti ketentuan yang ada.⁷¹

f. Arisan Berkah

Besarnya setoran arisan berkah ini adalah Rp 25.000 perbulan dengan periode 24 bulan (2 tahun).

⁷⁰ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

⁷¹ Brosur SIMAPAN KSPPS Harapan Umat Pati

Adapun sistem dari arisan berkah adalah setelah dapat pada saat pengundian, tidak ikut lagi. Bonus pada tahun pertama Rp 50.000 dan pada tahun kedua Rp 60.000. Contoh : Si A sudah setor 10 kali dan pada saat pengundian nama Si A keluar, maka Si A mendapat Rp 350.000 $[(10 \times \text{Rp } 25.000) + \text{Rp } 50.000]$. Dan bagi anggota yang sampai pada akhir periode belum dapat maka anggota tersebut memiliki kesempatan untuk mendapat doorprize menarik mulai dari kulkas, tv, sepeda, magic com, dvd dan alat-alat rumah tangga lainnya.⁷²

Syarat wisata:

- a) Menyerahkan FC KTP/identitas diri
- b) Mengisi form pembukaan arisan wisata
- c) Mengikuti ketentuan yang ada⁷³

g. Arisan Wisata

Besarnya setoran arisan wisata adalah Rp 150.000 perbulan (d disesuaikan dengan tujuan wisata). Jangka waktu per periode adalah 26 bulan (2 tahun 2 bulan). Bonus dari arisan ini adalah wisata gratis yang dilaksanakan pada bulan ke -18. Adapun pembagian uang arisan dilaksanakan pada akhir periode atau pada bulan ke-27. Jadi produk ini adalah

⁷² Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

⁷³ Brosur Arisan Berkah

seperti menabung rutin perbulan dengan hadiah wisata gratis.⁷⁴

Prosedur dan Syarat ketentuan wisata:

- a) Menyerahkan FC KTP/identitas diri
- b) Mengisi form pembukaan arisan wisata
- c) Mengikuti ketentuan yang ada

2. Produk Pembiayaan:

a. Prinsip Jual Beli

1) Pembiayaan *Murobahah/ Ba'I Bitsaman Ajil*

Pembiayaan *Murobahah/ Ba'I Bitsaman Ajil* adalah pembiayaan yang digunakan untuk pembelian barang KSPPS membeli barang dan menjual kembali kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan / margin yang telah disepakati. Adapun cara pembayaran adalah dengan cara mengangsur per bulan

2) Pembiayaan *Ijarah*

Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk keperluan membayar kebutuhan di bidang jasa. Seperti untuk menyewa kios, membayar pekerja dll.

3) Pembiayaan *Qard*

Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk tujuan sosial yang wajib dikembalikan dalam jumlah yang sama sesuai dengan jumlah pembiayaan.

⁷⁴ Company Profile KSPPS Harapan Umat Pati

Syarat-Syarat Pembiayaan :

- a) Mengisi formulir permohonan pembiayaan
- b) Fotokopi KTP suami istri
- c) Fotokopi Kartu Keluarga
- d) Fotokopy rekening listrik dan SPPT pajak
- e) Fotokopi Agunan
- f) Bersedia disurvey

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Anggota di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan berwujud, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan dan mampu mempertahankan anggota yang lama. Menurut Bapak Deva Yana Nugraha selaku koodinator cabang Pelayanan adalah memberikan pelayanan secara optimal kepada anggota dan melayani semaksimal mungkin.⁷⁵

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan budaya kerja P3BDKSI yang diterapkan di KSPPS Harapan umat Pati Kcps Gabus yaitu *Profesional, Pelayanan prima, Perbaikan terus- menerus, Bertanggung jawab, Displin, Kerja tim, Syariah dan Inovatif*. Dengan hal ini akan memberikan hasil yang memuaskan dan berkualitas bagi karyawan dan anggota KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus.

Standar pelayanan *Customer Service* di KSPPS Hrapan Umat Pati:⁷⁶

⁷⁵Diskusi dengan Deva Yana Nugraha, Koodinatoor Cabang KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus pada 24 Januari 2018 pukul 10:31 WIB

⁷⁶ Hasil Pengamatan magang

- a. Menyapa anggota dengan salam.
- b. Menanyakan keperluan anggota.
- c. Memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota
- d. Teknik pelayanan
 - Mengisi slip transaksi disertai dengan tanda tangan anggota
 - Memasukan transaksi di IT dan mendokumentasikannya
 - Menerima atau menyerahkan uang, memeriksa jumlah dan keasliannya
 - Menyimpan uang pada tempatnya
 - Mengecek ulang dan validasi
 - mengucapkan terimakasih pada anggota
- e. Hindar berjabat tangan dengan anggota lawan jenis

Menurut Bapak Deva Yana Nugraha layanan *customer service* dalam terhadap anggota sangatlah berpengaruh, karena ini dilihat dari dalam melayani seperti komunikasi, penampilan dan gerak - gerak *customer service* kepada anggota atau calon anggota yang ingin menitipkan dananya ke KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus. Jika *customer service* melayani anggota atau calon anggota dengan sepenuh hati ini akan memberikan dampak yang baik kepada KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus berupa kepercayaan dan omzet yang meningkat.⁷⁷

⁷⁷ Wawancara dengan Deva Yana Nugraha, koodinator cabang KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus pada 27 Januari 2018

Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara anggota dengan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Sikap dan cara bicara *customer service* salah satu pelayanan terhadap anggota adanya standar operasional prosedur *Customer Service* yaitu:

a) Sikap yang harus ada dalam *customer service*:

Customer service dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tungguanya 1 menit, sebelum anggota datang *customer service* harus berdiri dan memanggil nomor antrian, tidak lupa juga *customer service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada anggota, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada anggota, meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu *customer service* menyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah diakhiri dengan mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam, dan *customer service* berdiri sampai anggota pergi.⁷⁸

- Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran merupakan modal utama yang dimiliki karyawan. Jika *customer service* menunjukan sifat jujur

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Emy Setiyaningsih, *Customer Service* dan *Teller* di KSPPS Harapan Umat Kcp Gabus pada 27 Januari 2018

dalam melayani anggota atau calon anggota ini akan menimbulkan kepercayaan atas pelayanan yang diberikan, dan mereka tidak canggung untuk menitipkan dananya kepada KSPPS Harapan Umat Kcps Gabus, misalkan dalam menghitung uang yang dilakukan *customer service* ini diperlihatkan langsung kepada anggota

- Rajin, Tepat waktu, dan Tidak Pemalas

Customer Service diharapkan datang tepat waktu dan sudah *stand by* di meja saat anggota datang serta dalam melakukan pekerjaan dengan sungguh – sungguh, rajin, tidak malas melakukan tanggung jawabnya, dan memastikan perlengkapan berfungsi dengan baik.

- Selalu Murah Senyum

Dalam menghadapi anggota atau pun calon anggota, karyawan di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus khususnya *customer service* harus selalu murah senyum. Misalnya *customer service* memberikan *greeting*, mengucapkan terima kasih, memberikan senyuman dari awal dan akhir pertemuan dengan anggota. Dimana KSPPS Harapan umat Pati Kcps Gabus menerapkan 5S, yaitu, Salam, Senyum dan Sapa, sopan dan santun.

- Lemah Lembut dan Ramah Tamah

Disaat anggota komplain baik ketemu langsung ataupun lewat *telephon* maka *customer service* tidak boleh bersikap emosi, kendalikan diri, hilangkan rasa kejengkelan dan sabar menghadapi kritikan. Di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus dalam sikap melayani anggota atau calon anggota, *customer service* harus bersikap lemah lembut dan Ramah Tamah, baik berupa volume suara maupun kata – kata yang lotarkan agar anggota tidak tersinggung, dalam memberikan penjelasan atau informasi mengenai produk atau menghimpun dana masyarakat sehingga tidak berakibat anggota meninggalkan KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus.

- Periang, Selalu Ceria dan Pandai Bergaul

Dalam memberikan pelayanan *customer service* memberikan kesan kepada anggota dan calon anggota berupa wajah yang periang dan ceria dan keakraban seperti menayakan kabar anggota bagaimana sehingga seakan – akan seperti teman lama yang sudah lama tidak berjumpa.

- Simpatik

Rasa simpatik *customer service* harus ada dalam melayani anggota atau calon anggota di KSPPS karena jika *customer service* memberikan pelayanan yang

menyenangkan dan tidak menjengkelkan anggota dan menolong anggota yang membutuhkan memberikan tanggapan yang menyenangkan sehingga anggota akan segan dan tidak meminta berlebihan ataupun mengada – gada.

- **Fleksibel dan Serius**

Fleksibel adalah memberikan pengertian dan selalu mengalah dengan anggota, tidak bersikeras apalagi bicara teriak dengan anggota, ini akan menyinggung perasaan anggota misalkan anggota yang ingin menanamkan dananya di KSPPS tetapi uangnya belum tersusun rapi. Sedangkan serius dalam melayani anggota, *customer service* harus serius menyelesaikan tugasnya dengan anggota, apalagi dalam menghimpun dana ini membuat anggota bosan bila pelayanan yang diberikan terlalu lama dan tidak serius, sehingga membuat anggota tidak mau menitipkan dananya.

- **Suka menolong anggota**

Seorang *customer service* menolong calon anggota yang belum mengerti atau mengalami kesulitan dalam mengisi fomulir pembukaan rekening sehingga *customer service* membantu dan mennutun anggota tersebut.

b) Penampilan

- Gunakan Pakain Dinas (seragam)

Pakaian dinas atau seragam adalah pakaian yang memang yang telah ditentukan di perusahaan untuk dipergunakan setiap hari – hari yang ditentukan. Dimana di KSPPS Harapan Umati Kcps memiliki 5 seragam yang digunakan di hari senin sampai jumat, tetapi di hari sabtu menggunakan baju bebas, bebas disini maksudnya yang menutup aurat dan tidak menggunakan jeans.

- Gunakan Pakaian Rapi, Bersih dan Necis

Pakaian yang rapi dan bersih juga akan menyenangkan orang yang memakainya. Hindari penggunaan pakaian yang terkesan kotor, bau, dan kumal. Pakaian yang mengeluarkan bau kurang sedap juga tidak nyaman untuk dipakai apalagi jika melayani anggota ini sangat berpengaruh akan membuat anggota tidak betah. Maka dari itu mencengah bau tidak sedap KSPPS Harapan Umat Pati mempunyai 5 seragam yang digunakan pada waktu kerja.

- Gunakan Tanda pengenal

Tanda pengenal diwajibkan terpasang selama masa tugas atau bekerja, jangan samnpai disimpan atau terbalik sehingga tidak bisa dibaca oleh anggota atau orang berada di ruang lingkup KSPPS Harapan Umat.

Dan penggunaan tanda pengenal jangan semarang dipasangkan mislkan di celana tapi gunakan pada tempatnya yaitu di dada sebelah kiri.

- Gunakan Sepatu dan kaos kaki

Selama masa kerja kantor gunakan sepatu dan kaos yang serasi. Misalkan warna atau model yang digunakan, jang menggunakan kaos kaki yang berwarna mencolok ini akan memberikan padangan yang kurang enak. Kaos kaki yang digunakan harus bersih dan tidak bau. Kaos kaki yang tidak bersih dan bau dapat menimbulkan udara kurang sedap, sehingga menimbulkan anggota kurang nyaman dalam memberikan pelayanan.⁷⁹

Maka penampilan di KSPPS Harapan Umat Pati meliputi beberapa aturan yaitu:

a. Karyawan putra

- Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, tidak menggunakan jeans.
- Menjaga kebersihan penampilan.
- Rambut di tata rapi, tidak berwarna
- Tidak mengenakan sandal saat bertugas dilapangan atau dikantor, tanpa alasan yang jelas.

⁷⁹ Hasil pengamatan magang

- Menggunakan ID Card selama kerja
- Memakai kaos kaki

b. Karyawan Wanita

- Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, yang sopan dan rapi
- menggunakan jilbab menutup dada dan tidak transparan, rambut tertutup rapi, jilbab tidak diperkenankan dimasukkan ke dalam baju.
- Menggunakan bawahan rok panjang.
- Tidak mengenakan sandal saat bertugas dilapangan atau dikantor, tanpa alasan yang jelas.
- Menggunakan ID Card selama jam kantor
- Memakai kaos kaki.

1) Tata Rias

a. Karyawan Putra

- Dilarang menggunakan tindik, kalung bataupun gelang yang tidak seharusnya tidak pantas dipakai saat kerja.
- Tidak boleh bertato
- Merapikan jenggot dan kumis

b. Karyawan putri

- Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan
- Memakai make up yang tidak terlalu mencolok
- Dilarang memakai tindik dihidung
- Tidak mengenakan tato dalam bentuk apapun
- Wajah dirawat agar tampak bersih dan sehat

2) Kuku

- Dilarang menggunakan perwarna kuku yang mencolok
- diusahakan tidak memanjangkan kuku yang berlebihan

3) Gigi dan mulut

- Gigi bersih dan tidak bau mulut, karena ini akan mempengaruhi dalam melakukan pelayanan terhadap anggota⁸⁰

c) Skill

Kemampuan *customer service* saat melayani itu sangat penting dan standarnya seperti *customer service*

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Deva Nugraha, Koodinator Cabang KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus, pada 27 Januari 2018 jam 14:55 WIB

menanggapi permintaan buku rekening nasabah, menggali kebutuhan anggota, menjelaskan fitur dan benefit produk simpanan sebelum memutuskan pilihannya. Sedangkan dalam melakukan transaksi *Customer service* saat melayani anggota memenuhi standar waktu, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, maksimal 2 kali, dan konfirmasi transaksi.

Pelayanan yang diberikan *customer service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus kepada atau calon anggota. Hal ini dilakukan dengan cara profesional yang memuaskan agar anggota tersebut datang kembali untuk menanamkan dananya. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus tersebut, dan juga memberikan pelayanan prima kepada anggota.

Hubungan dengan anggota menjadi lebih baik atas pelayanan yang diberikan *customer service* terhadap anggota, sehingga menyimpulkan kepuasan anggota dan menambah volume transaksi serta ujung tombak promosi gratis dari

mulut ke mulut yang cukup efektif pada perusahaan KSPPS Harapan Umat Pati.⁸¹

seorang *customer service* tidak hanya memberikan pelayanan untuk memuaskan anggota tetapi terdapat komunikasi yang berpengaruh pelayanan yang diberikan kepada anggota yaitu komunikasi *verbal* dan *no – verbal* yaitu, sebagai berikut:

a). Dalam komunikasi verbal (*verbal communication*)⁸²

- Lisan

Komunikasi *verbal* melalui lisan dapat dilakukan dengan media. misalkan *customer service* melakukan percakapan dengan anggota dengan menggunakan *handphone*.

- Tulisan

Komunikasi *verbal* melalui tulisan dilakukan dengan cara tidak langsung antar komunikator dengan kemonikan. Contohnya *customer service* menyampaikan informasi atau produk kepada anggota melalui brosur untuk anggota yang ingin membuka rekening, spanduk, kertas yang berisi

⁸¹ Wawancara dengan bapak Sigit Widarso, selaku sebagai marketing KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus, Tanggal 18 Mei 2018

⁸² Brent D. Ruben, et.al, *Komunikasi dan perilaku manusia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h.169 – 200

peraturan sebagai anggota KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus.

Dalam komunikasi Non-verbal (*non – verbal communication*)

- Setuhan

Setuhan merupakan saran penting yang dapat memberikan kenyamanan bagi orang lain. Melalui setuhan seseorang dapat menyampaikan rasa sayang, perhatian dan kehangatan perlakuan. Perlaku bersalaman yang dilakukan oleh *customer service* dapat memberikan sentuhan yang hangat kepada anggota, sehingga anggota merasakan kedekatan dan dapat menambah kepercayaan anggota terhadap KSPPS.

- Gerak tumbuh

- 1) Raut Wajah

Raut muka merupakan ekspresi perasaan dan emosi seseorang. raut muka harus diatur mulai menyapa anggota, melayani anggota sampai anggota meninggalkan KSPPS. Raut wajah cemberut atau sedih atau sinis akan dapat membuat anggota tersinggung dan anggota tidak mau menitipkan dananya kepada KSPPS HARUM Kcps Gabus.

2) Tatapan Mata

Tatapan mata adalah mengatur terjadi interaksi atau padangan langsung dengan anggota. tatapan yang baik sebaiknya biasa saja yaitu padangan yang penuh kekebutan, ceria, dan gembira, maksudnya disaat melayani anggota dalam pembukaan rekening, seorang *customer service* harus menatap mata anggota seakan – akan *customer service* mendengarkan dan benar – benar melayani anggota

3) Gerakan

Gerakan yang dimaksud adalah seluruh anggota tubuh, Gerakan tangan, kaki dan kepala dan seluruh tubuh janganlah kaku, karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri. Dalam gerakan tangan, *customer service* menunjuk anggota dengan semua jari dalam melakukan pembukaan rekening dan tidak menggunakan satu jari karena itu mengandung makna sendiri.

4) Cara berjalan, duduk maupun berdiri

Cara berjalan, duduk maupun berdiri perlu diatur dengan sebaik mungkin dengan tampak menyengkan dan anggun di depan anggota. Dalam berjalan bersama dengan anggota diusahakan

anggota berjalan di depan kita, dalam duduk *customer service* mempersilahkan anggota duduk terlebih dahulu, misalkan dalam menunggu antrian dan dalam berdiri, diusahakan berdiri bersama – sama, misalkan anggota mau pamitan atau meninggalkan *Customer service*

- Vokalik

Dalam berbicara juga perlu mengatur bagaimana caranya membuat suasana pembicaraan dengan anggota menyenangkan. Anggota akan senang jika *customer service* menyambut dengan baik. Misalkan *customer service* memulai mengucapkan kata – kata salam, dan *greeting* sesuai dengan waktu yang pada saat itu. Janga sekali menyela pembicaraan yang belum selesai diucapkan. *customer service* mendengarkan baik – baik. Pada saat mengakhiri pembicaraan dengan anggota hendak mengakhiri pembicaraan yaitu “*Bapak/Ibu ada lagi yang bisa kami bantu?*” dan memberikan pujian dan do’a kepada anggota dan ucapkan dengan terima kasih dan salam sebelum meninggalkan KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus

Pelayanan *customer service* terhadap anggota yang dijalankan di KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus dapat dikatakan efektif. Hal ini dilihat dari data

anggota dalam pembukaan simpanan di KSPPS Harapan Umat Pati KCP gabus selama 1 bulan.

Tabel 4.1
Data Anggota dalam Pembukaan Simpanan
Di KSPPS Harapan Umat Kcp Gabus
pada 15 Januari 2018 – 14 Februari 2018

No	Nama Anggota	Simpanan Yang Digunakan
1	Tutik, gabus (Pedagang)	SIRELA
2	Susi, Winong (pedagang)	SIRELA
3	Fatur, Gabus (pakir)	SIRELA
4	Tatik, Gabus (pedagang)	SIRELA
5	Muradi, Winong (pedagang)	SIRELA
6	Minah, Gabus (pedagang)	SIRELA

Jadi dapat di simpulkan bahwa minat jenis pembukaan simpanan yang dilakukan anggota pada 15 Januari sampai 14 Februari adalah SIRELA karena dimana menggunakan bagi hasil dengan sistem *nisbah*. Kelebihan dari produk simpanan ini adalah pembukaan rekening yang sangat terjangkau dan simpanan dapat diambil oleh anggota yang bersangkutan sewaktu-waktu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan tentang implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota, dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota di lihat dari Aturan pelayanan *customer service* terhadap anggota dan SOP yang ditetapkan oleh pusat. Jadi seperti apa kenyamanan *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap anggota sehingga sesuai dengan keinginan anggota dengan tujuan tercapainya kerja yang baik, harmonisasi dan kinerja yang meningkat.

Customer Service berperan aktif dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh sebab itu, *Customer Service* harus senantiasa melakukan peran tersebut dengan kinerja yang prima sesuai dengan visi, misi dan budaya kerja KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ditujukan kepada karyawan terutama *customer service* terhadap anggotanya, diharapkan dengan saran berikut ini dapat membangun KSPPS Harapan Umat lebih baik ke depannya dan lebih mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

1. Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, *customer service* lebih baik dalam menyambut anggota dan cara bicara karena anggota juga memiliki kekurangan dalam menangkap apa yang *customer service* berikan kepada anggota dan menggunakan kata – kata yang sopan.
2. Meningkatkan pelayanan yang lebih baik untuk mempertahankan anggota.
3. Memperdalam ilmu perbankan agar tidak terjadi kekeliruan kepada anggota, jika terjadi ini akan berdampak anggota tidak yakin dengan lembaga tersebut.
4. Fokus ketiga melayani anggota.

C. Penutup

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat beserta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa jalan kebenaran bagi umat manusia di bumi ini. Tidak lupa penulis juga ucapkan terimakasih sebanyak – banyaknya kepada pihak – pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaan

dan masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Semoga tulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca sekalian. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian untuk bisa lebih baik lagi dimasa akan datang, dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca, Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

- A Karim, Adiwarman, 2016, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Alfia Martha, Winda, 2012, *Strategi Divisi Funding untuk mendapatkan Dana Pihak Ketiga pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk, Kantor cabang Surakarta*. TA.
- Ali, Zainuddin, 2008, *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amelia Ratnas, Dina, 2016, *Strategi Kualitas Pelayanan dalam Usha menghimpun Dana (Tabungan iB Wadiah) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi – Tegal*. TA.
- Anshori, Abdul Ghafur, 2008, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ascarya. 2015, *Akad Dan Produk Syariah*. Jakaarta: PT Rajawali Pers.
- Brosur Arisan Berkah
- Brosur SIMAPAN KSPPS Harapan Umat Pati
- Brosur SIMPEL KSPPS HARUM
- Brosur SIQURBAN KSPPS HARUM
- Brosur SIRELA KSPSS Harapan Umat Pati
- Brosur SISUKA KSPPS HARUM
- Company Profile* KSPPS Harapan Umat Pati
- Danupranata, Gita, 2013, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat
- Diskusi dengan Deva Yana Nugraha, Koodinatoor Cabang KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus pada 24 Januari 2018

D Ruben, Brent. 2013, *Komunikasi dan perilaku manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Hasil Penelitian magang

Harun, Risdianti, *Skripsi: Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Sunggunminasi*. UIN Allaudin Makasar: Fakultas dakwah dan komunikasi

Huda, Nurul, 2016, *Baitul Mal wa Tamwil*. Jakarta: Amzah.

Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group.

Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pesada

Kasmir, 2017, *Customer Service excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.

Khairani Lubis, Annisa, 2017, *Pengaruh Pihak Ketiga, Pembiayaan dan Modal Terhadap Laba pada PT BNI Syariah*, Skripsi

Lutfiah Hab, Nining. 2014. "Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Presedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang", Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah,

Mardani, 2015, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group .

Nur Rianto Al Arif, M., 2012, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Pasal 1 Nomor 20 UU No.21 Tahun 2008

Soemitra, Andri, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Sutedi, Adrian, 2009, *Perbankan Syariah* . Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Umam, Khotibul, 2006, *Perbankan Syariah :Dasar – dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Usman, Rachmadi, 2009, *Produk dan akad Perbankan Syariah di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti. .

www.hastanto.web.id/bmt/ diakses pada hari jum'at 30 Maret 2018
Wawancara dengan bapak Deva Yana Nugraha, koodinator cabang KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus pada 27 Januari 2018

Wawancara dengan Sigit Widarso, selaku sebagai marketing KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus, Tanggal 18 Mei 2018

Wawancara dengan Ibu Emi Setiyaningsih, sebagai *Customer Service* di KSPPS Harapan Umat Pati Kcps Gabus pada tanggal 18 Mei 2018

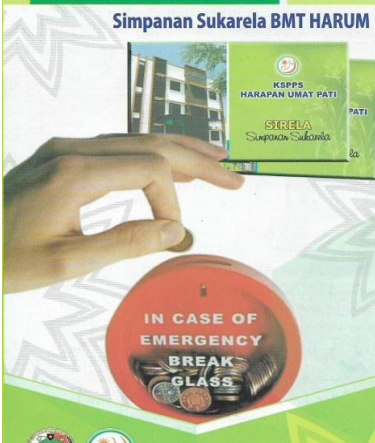
Wiroso, 2005, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usha Bank Syariah*. Jakarta: PT Grasindo.

Yuningrum, Heny, 2012, *Mengukur Kinerja Operasional BMT Pada Tahun 2010 Dari Segi Efesiensi Dengan Data Envelopment Analisyis (DEA)*. Semarang: IAIN Walisongo.

LAMPIRAN

SIRELA HARUM

Simpanan Sukarela BMT HARUM



KSPPS HARAPAN UMAT PATI

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH

SISUKA

Simpanan Sukarela Berjangka



DANA **SIMPANAN** ANDA
AKAN MENJADI **INVESTASI**
YANG MENGUNTUNGKAN

KSPPS HARAPAN UMAT PATI

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH

Sirela adalah simpanan sukarela yang menggunakan akad mudharabah, dimana pihak BMT dapat menggunakan dana anggota BMT untuk usaha produktif dan halal.

Mengapa memilih sirela harum?



- Jumlah setoran ringan
- Dapat setor dan diambil sewaktu-waktu
- Bagi hasil yang kompetitif
- Tersedia layanan antar jemput
- Dapat di jadikan jaminan pembiayaan
- Hadiah menarik untuk simpanan baru

PROSEDUR SYARAT & KETENTUAN :

1. Fc KTP/SIM yang berlaku
2. Mengisi form permohonan keanggotaan
3. Mengisi form aplikasi simpanan
4. Setoran pertama minimal Rp 10.000

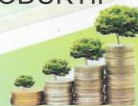
Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati, HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi, (selatan gapura Ds. Bringin) HP 085201182926
- Juwana: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo, HP 081228769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9, HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Japah Km.2 Todanan (depan SMK Khozinatul Ulum, Todanan) HP 062327749888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882

DENGAN SIMPANAN SUKARELA BERJANGKA

KELOLA DANA MENGENDAP ANDA LEBIH PRODUKTIF



SiSuka adalah salah satu produk BMT Harum yang memberikan fasilitas istimewa untuk anda.

- Jumlah simpanan minimal Rp 1.000.000,-
- Pilihan jangka waktu :
 - 3 bulan
 - 6 bulan
 - 12 bulan
- Dapatkan hadiah langsung : kaos, payung, gelas, jam dinding dll
- Layanan antar jemput
- Bagi hasil kompetitif
- Bisa dijadikan jaminan pembiayaan

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

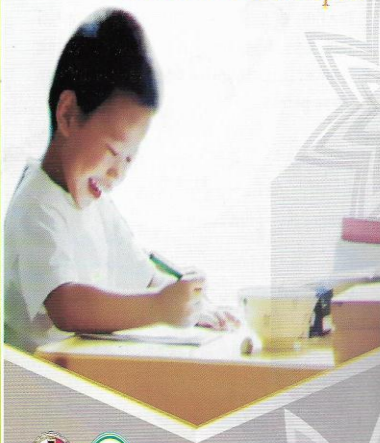
- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati, HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi, (selatan gapura Ds. Bringin) HP 085201182926
- Juwana: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo, HP 081228769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9, HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Japah Km.2 Todanan (depan SMK Khozinatul Ulum, Todanan) HP 082327749888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882

SIMPEL

Simpanan Pelajar



sambutlah profesor
tersohor masa depan



**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**

Kantor Pusat:

Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH

**ARISAN WISATA
HARUM**

GO TO (Pasuruan)

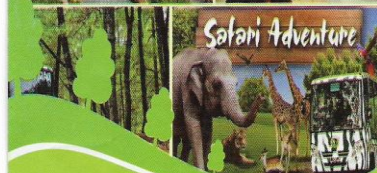
TAMAN SAFARI PRIGEN

**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**



Kantor Pusat: Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kami Syari'ah, Anda Berkah



Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp. 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan

Sleko, Jl. Roro mendut (komplek pasar beras) Sleko-Pati HP 082323900432
Jakenan, Jl. Juwana-Pucakwangi (selatan gapura ds Brinji) HP 085201182926
Juwana, Jl. Juwana-Jayu km 2, Langgenharjo HP 081228769629
Pucakwangi, Ruko Japlangan Pucakwangi (No 49) HP 085326593121
Puri Ruko Pasar Puri (No 13) HP 082325146060
Blora, Jl. Yodanan-Japan km 2, Yodanan
(depan SWK Khodzine) Uluw Yodanan HP 082327749688
Cabus, Jl. Cabus-Wimong km 4, Cabus HP 081215880127
Kayen, Jl. Kayen-Paik km 0,5 Kayen HP 082239918882

GAPAI CITA-CITA DENGAN TERENCANA



Pendidikan putra-putri kita adalah investasi yang sangat berharga, **SimPel** hadir untuk membantu perencanaan anggaran pendidikan putra-putri anda.

Dapatkan bingkisan menarik setiap tahun ajaran baru dengan membuka rekening SimPel. Ketentuan umum :

- Pembukaan rekening Rp 25.000,-
- Setoran setiap bulan minimal Rp 25.000,-
- Pengambilan hanya bisa dilakukan pada saat bulan tahun ajaran baru.

Kantor Pusat:

Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati ,
HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi, (selatan gapura Ds. Bringin)
HP 085201182926
- Juwana: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo.
HP 081228769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9,
HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Jagah Km.2 Todanan (depan SMK
Khozinatul Ulum, Todanan) HP 082327749888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882



Arisan Wisata Harum adalah sebuah program yang mempersiapkan kebutuhan wisata secara gratis bagi pesertanya dengan ketentuan - ketentuan tertentu.

SYARAT WISATA


1. Menyerahkan FC KTP/identitas diri
2. Mengisi form pembukaan arisan wisata
3. Mengikuti ketentuan yang ada.

KETENTUAN WISATA

1. Pembayaran arisan sebesar Rp 150.000,- /bulan
2. Pembayaran di lakukan di masing-masing kantor kas pelayanan BMT HARUM PATI
3. Jangka waktu arisan wisata 26 bulan
4. Peserta dapat mendaftar lebih dari satu
5. Peserta yang ikut wisata sudah melakukan pembayaran arisan wisata selama 26 kali pembayaran.
6. Pemberangkatan wisata di akhir periode atau pada bulan ke -27
7. Bonus arisan wisata bisa di wakikan dengan persetujuan dari pihak BMT HARUM PATI
8. Bonus arisan wisata tidak dapat di uangkan.
9. Peserta dianggap keluar dan tidak berhak mendapatkan bonus wisata dari program Arisan wisata apabila tidak membayar selama 3 kali pembayaran
10. Peserta yang keluar dari arisan, Uangnya akan dibagikan pada akhir periode

Investasi QURBAN


Rasulullah SAW bersabda :
"Tidak sedekah yang lebih mulia dari yang dibelanjakan untuk qurban di hari raya Adha"



Kambing
65 rb *
volone/minggu

Sapi
420 rb *
volone/minggu

Lebih murah
lebih mudah


KSPPS
HARAPAN UMAT PATI

Kantor pusat
 Jl.kolonel sugiono (depan asrama brimob) pati
 Telp 0295-386070 fax 0295-419174

Kas pelayanan
 Selo: jl toro mendut kompleks pasar beras) selo-pati hp 087323900432
 Jakenan: jalan juwana-pucakwangi(selatan gapura ds brngin) hp 085201182926
 Juwana :jl. Juwana-tayu km 2, ligenharjo. Hp 081228769629
 Pucakwangi: ruko lapangan pucakwangi NO A9, hp.085326593721
 Puri: ruko pasar puri NO. 13 HP. 082325146660
 Blera : jl raya todanan no 12 (depan SMP PGRI todanan) HP082327749888
 Gabus : jl gabus-Winong km.1 gabus, HP. 081215980727
 Kayen : jl kayen pati km 0.5 kayen, HP. 082299918832

Sirela

HARUM GELEGAR HADIAH



Sirela HARUM GELEGAR HADIAH adalah produk simpanan BMT Harapan Umat Pati yang menggunakan akad mudharabah dan mendapatkan hadiah menarik di akhir periode sesuai dengan point yang di kumpulkan.

• **BEBAS BIAYA ADMINISTRASI BULANAN**

Dana Simpanan Anda bebas potongan biaya administrasi bulanan

• **DAPATKAN HADIAH MENARIK**

Dapatkan hadiah menarik, untuk saldo rata-rata mengendap minimal Rp.3.000.000 akan mendapatkan satu point, dengan kriteria point dihitung berdasarkan saldo rata-rata per akhir bulan.

• **SYARAT DAN KETENTUAN SIRELA HARUM ***

SYARAT:

- 1) Menyerahkan fotocopy kartu identitas sebanyak 2 lembar.
- 2) Mengisi formulir pembukaan rekening sirela harum dan menanda tangani akad sirela baru.

KETENTUAN:

1. Saldo tabungan mengendap (di hold) minimal Rp. 3.000.000
2. Saldo di hitung setiap akhir bulan menurut saldo rata-rata
3. Untuk saldo rata-rata minimal Rp. 3.000.000 pada akhir periode, mendapatkan satu point
4. Point di hitung setiap akhir bulan dan akan terakumulasi untuk bulan selanjutnya
5. Sirela harum berlaku selama 12 bulan
6. Mendapatkan hadiah langsung sesuai dengan point yang didapat selama 12 bulan, semakin banyak point yang terkumpul semakin besar hadiah nya
7. Saldo tabungan bisa di ambil sewaktu -waktu dengan mengikuti ketentuan nomor satu
8. Berlaku untuk penyimpanan perorangan atau lembaga
9. Untuk kategori simpanan sirela biasa bisa di daftarkan ulang menjadi sirela harum dengan mengisi form dan menandatangani akad simpanan baru
10. Jika di tengah perjanjian akad sirela harum gelegar hadiah, saldo di ambil semua (alasan tertentu) otomatis di nyatakan gugur dalam mengikuti produk simpanan sirela harum dan dikenakan biaya administrasi *
11. Hadiah di bagikan pada bulan ke-13
12. Ketentuan sirela harum berlaku mulai bulan juli 2013

Point	Jenis Hadiah	Point	Jenis Hadiah
12.000	Mobil	120	Beras Cuci
800	Sepeada Motor	100	Kulkas
300	Laptop	60	TV LCD
200	Galaxy Tab	36	HP Nokia
		12	Magic Jar

Kantor Pusat :
 Jln.Kolonel Sugiono (depan asrama brimob)Pati
 Telp0295-386070 fax 0295-419174

Kas Pelayanan
 *Selo:jl.Roro Mendut (komplek pasar beras) Selo, Pati
 * Jakenan: Jln. Geronjo-Pucakwangi (depan lapangan Sakti Jakenan)
 * Juwana: Jln. K.H.M. Bawandoro No. 20 Juwana - Pucakwangi, Pertigaan Balong-Pucakwangi
 *Puri: Ruko Pasar Puri No. 13, Telp. 082-322-146660 - Gabus: Jl. Gabus - Winong Km 0.5 Gabus - Pati

Investasi qurban
ADALAH SIMPANAN HARI RAYA QURBAN YANG MENGGUNAKAN
AKAD MUDHARABAHAH MUTLAQAH,
DIMANA ANGGOTA DAPAT MERENCANAKAN IBADAH QURBAN
DENGAN BAIK DAN LANCAR.

SIMULASI INVESTASI QURBAN :

No.	Harga hewan	Setoran /bulan*	Jangka waktu*
1.	Kambing		
	1 ekor @ 3.000.000	Rp 250.000	12 bln
	1 ekor @ 3.000.000	Rp 125.000	24 bln
	1 ekor @ 3.000.000	Rp 84.000	36 bln
2.	Sapi**		
	1 ekor @ 20.000.000	Rp 1.667.000	12 bln
	1 ekor @ 20.000.000	Rp 834.000	24 bln
	1 ekor @ 20.000.000	Rp 556.000	36 bln

* jangka waktu dan jumlah setoran menyesuaikan

harga hewan yang di butuhkan

** untuk hewan qurban sapi kolektif 7 orang

Syarat dan ketentuan

- Foto kopi kartu identitas (KTP/SIM)
- Mengisi formulir pendaftaran anggota dan pembukaan rekening baru
- Setoran awal minimal Rp 125.000
- Setoran berikutnya di sesuaikan program yang dipilih
- Nisbah investor 30 : 70
- Penarikan simpanan minimal H-30 sebelum hari raya IDHUL ADHA

Manfaat :

1. Ibadah qurban terasa lebih ringan
2. Bebas administrasi bulanan
3. Layanan antar jemput simpanan
4. Kemudahan mendapatkan hewan qurban
5. Kemudahan penyediaan hewan qurban

**DI BENTANG BELAI BULU-BULU
TERDAPAT BANYAK HADIAH**



Sirela

HARUM GELEGAR HADIAH

Sirela HARUM GELEGAR HADIAH adalah produk simpanan BMT Harapan Umat Pati yang menggunakan akad mudharabah dan mendapatkan hadiah menarik di akhir periode sesuai dengan point yang di kumpulkan.

• BEBAS BIAYA ADMINISTRASI BULANAN

Dana Simpanan Anda bebas potongan biaya administrasi bulanan

• DAPATKAN HADIAH MENARIK

Dapatkan hadiah menarik, untuk saldo rata-rata mengendap minimal Rp.3.000.000 akan mendapatkan satu point, dengan kriteria point di hitung berdasarkan saldo rata-rata per akhir bulan.

• SYARAT DAN KETENTUAN SIRELA HARUM *

SYARAT :

- 1) Menyerahkan fotocopy kartu identitas sebanyak 2 lembar.
- 2) Mengisi formulir pembukaan rekening sirela harum dan menanda tangani akad sirela baru.

KETENTUAN :

1. Saldo tabungan mengendap (di hold) minimal Rp.3.000.000
2. Saldo di hitung setiap akhir bulan menurut saldo rata-rata
3. Untuk saldo rata-rata minimal Rp. 3.000.000 pada akhir periode, mendapatkan satu point
4. Point di hitung setiap akhir bulan dan akan terakumulasi untuk bulan selanjutnya
5. Sirela harum berlaku selama 12 bulan
6. Mendapatkan hadiah langsung sesuai dengan point yang didapat selama 12 bulan, semakin banyak point yang terkumpul semakin besar hadiah nya
7. Saldo tabungan bisa di ambil sewaktu -waktu dengan mengikuti ketentuan nomor satu
8. Berlaku untuk penyimpanan perorangan atau lembaga
9. Untuk kategori simpanan sirela biasa bisa di daftarkan ulang menjadi sirela harum dengan mengisi form dan menandatangani akad simpanan baru
10. Jika di tengah perjanjian akad sirela harum gelegar hadiah, saldo di ambil semua (alasan tertentu) otomatis di nyatakan gugur dalam mengikuti produk simpanan sirela harum dan dikenakan biaya administrasi *
11. Hadiah di bagikan pada bulan ke -13
12. Ketentuan sirela harum berlaku mulai bulan juli 2013

Point	Jenis Hadiah	Point	Jenis Hadiah
12.000	Mobil	120	Mesin Cuci
800	Sepeda Motor	100	Kulkas
360	Laptop	60	TV LCD
200	Galaxy Tab	36	HP Nokia
		12	Magic jar

Kantor Pusat :
Jl. Katedral Sugeng (depan asrama bimbah) Pati
Telp. 0295-38070 fax. 0295-419174
Kab. Pati
* Saldo di Rore Mendir (komplek pasar) beres Seko, Pati
* Alimatus Solikhah (Jember) (depan lapangan Sekeloa) Jember
* Juwana (Jl. KH Hidir (depan) No. 20 Juwana) * Paksiwangi (Perumahan Baidong) Pucakwangi
* Pati (Ruko Pasa-Pati No. 13, Telp. 0295-325 146 066) * Gebus (Jl. Gebus - Winong Km. 01 Gebus) * Pati

SLIP SETORAN

Tanggal :



Koperasi Simpan Pinjam & Pembiayaan Syariah
HARAPAN UMAT PATI



Nama Anak :	Setoran Tunai	Nama Rekening	Rp.
Alamat :	Nomor Rekening	Koperasi Lenteng Sejahtera	
Kelas :	07 201012 00230	Kas Kuning	
Sekolah :	07 201012 00231	Dana Simpan	
	07 201012 00232	Dana Pembiayaan Simpan	
	07 201012 00233	SPP	
	07 201012 00234	Dana Wakaf Pembangunan	
	07 201012 00235	GPP	
		Dana Seragam	
		Dana Peralatan Operasional	
		Total	
Keterangan	Terbilang		

Penerima

Teller

Penyeter

()

()

()



**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**
Lembaga Keuangan Syariah

BUKTI KAS KELUAR

DIBAYARKAN KEPADA :	_____
UNTUK :	_____
JUMLAH :	Rp. _____
TRANSAKSI :	_____
POS :	DEBIT <input type="checkbox"/> KREDIT <input type="checkbox"/>

PETUGAS

PEJABAT BERWENANG

PENERIMA KAS

()

()

()



**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**
Lembaga Keuangan Syariah

BUKTI KAS MASUK

DITERIMA DARI :	_____
UNTUK :	_____
JUMLAH :	Rp. _____
TRANSAKSI :	_____
POS :	DEBIT <input type="checkbox"/> KREDIT <input type="checkbox"/>

PETUGAS

PEJABAT BERWENANG

DIBAYAR OLEH

()

()

()

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Khairatul Nisa
Tempat,Tanggal Lahir : Pakan Sianayan, 15 April 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Kampung Tengah Jorong Pakan Sinayan, KEC.
Kamang Magek, KAB. Agam, Sumatera Barat.
Judul Tugas Akhir : *Implementasi Pelayanan Customer Service
Terhadap Anggota di KSPPS Harapan Umat
Pati Kcp Gabus*
No. Hp : 0812-6121-3390
E-mail : Khairatulnisa31@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 21 Pakan Sinayan. Tahun 2002 – 2009
2. Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 2 Agam. Tahun 2009 – 2012
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kamang Magek, Tahun 2012 - 2015

Riwayat Pendidikan Non- Formal

1. Praktek kerja Lapangan di KSPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus
2. Praktek Kerja Lapangan di Bank JATENG Syariah Kcp Kudus